

DEMANDE DE MANIFESTATIONS D'INTÉRÊT

FACILITÉ AFRICAINE DE SOUTIEN JURIDIQUE (ALSF)

CABINET D'EXPERTS-CONSEILS CHARGÉ DE LA FOURNITURE DE SERVICES DE SOUTIEN ET DE MAINTENANCE POUR LE SITE WEB DE L'AMLA

Termes de référence

I. Informations générales sur l'ALSF et le projet d'AMLA

La Facilité africaine de soutien juridique (« ALSF » ou la « Facilité ») est une organisation internationale créée par un Traité en 2008. Elle est hébergée par la Banque africaine de développement. Son adhésion est ouverte : a) à tous les États membres de la BAD ; b) aux autres États ; c) à la BAD ; et d) aux autres organisations ou institutions internationales. Parmi les principaux objectifs de l'ALSF, figurent les suivants : i) aider les pays membres régionaux (PMR) de la BAD à faire face aux litiges intentés contre eux par les fonds voutours (et autres entités de ce type) ; ii) fournir un moyen permettant aux PMR de la BAD d'avoir accès à des conseils techniques lors de la négociation de transactions commerciales complexes (notamment dans le domaine de l'infrastructure et des ressources naturelles) et ; iii) investir dans la formation ainsi qu'organiser des formations à l'intention des conseillers juridiques issus des PMR participants pour les doter de l'expertise juridique nécessaire à une meilleure représentation de leur pays.

L'AMLA est un projet de collecte, d'organisation, de diffusion, du renforcement et d'utilisation des capacités assorti de trois activités principales, à savoir : i) la création de la plateforme de l'AMLA, une ressource gratuite sous forme de guichet unique en ligne pour le cadre juridique de l'industrie minière en Afrique (code minier, réglementations minières et législation connexe) ayant des fonctionnalités interactives pour fournir des données comparatives ; ii) la production du Modèle directeur de rédaction législative, un document annoté qui décrit un éventail de solutions législatives pour aider les pays à préparer ou réviser leurs lois minières ; et iii) le renforcement des capacités par la formation (sur le terrain et à distance) de professionnels africains du droit sur l'utilisation de la plateforme en ligne et les problématiques générales du droit minier.

La Facilité procède en ce moment au recrutement d'un Cabinet d'experts-conseils chargé de la fourniture de services de soutien et de maintenance pour le site Web de l'AMLA.

II. Tâches et responsabilités

Sous la supervision directe du Directeur de la Facilité, le Cabinet d'experts-conseils fournira les services de soutien et de maintenance suivants pour le site Web de l'AMLA :

1. Gestion de contenu

Le Consultant doit fournir des services de gestion de contenu dans le cadre du soutien mensuel. Ces services intègrent la modification de textes, d'images et de vidéos sur la

« Page d'accueil de l'AMLA », y compris, les pages des « Faits saillants » ou de la « Section actualités », la page « À propos de l'AMLA », la page « Les Nouveautés », les comptes relatifs aux médias sociaux ainsi que les modifications des textes spécifiques aux pays et du Modèle directeur de rédaction législative. En outre, la gestion de contenu doit intégrer l'ajout de pages au site, l'édition des pages pour tenir compte des modifications intervenues et la fourniture des conceptions et graphiques de pages en vue de s'assurer que les nouvelles pages conservent une apparence professionnelle et attrayante tout en préservant le message principal destiné aux visiteurs du site Web de l'AMLA.

2. Mises à jour des fonctionnalités du site Web

Par l'intermédiaire du paquet de soutien du site Web, le Consultant doit apporter des mises à niveau de fonctionnalités à la fois aux dispositifs frontaux et d'arrière-plan du site de l'AMLA, afin de positionner le site de sorte à en maximiser l'impact. Ces mises à niveau de fonctionnalités intégreront, mais sans s'y limiter, 5 technologies, à savoir : i) l'Interface de programmation d'applications (API) de Resources Contracts ; ii) l'Interface de programmation d'applications (API) d'Extractives Hub ; iii) la Base de données de l'AMLA ; iv) la Restructuration/mise à jour de l'arrière-plan de l'AMLA ; et v) la Restructuration des dispositifs frontaux de l'AMLA.

3. Gestion de logiciels tiers

Le Consultant développera une plateforme d'apprentissage en ligne en utilisant des applications et progiciels tiers.

Des nouvelles versions doivent être mis à disposition de manière périodique, afin d'améliorer les performances ou de mettre à jour les niveaux de fonctionnalités.

Dans le cadre de l'accord de soutien, le Consultant doit s'assurer que toutes les publications de nouvelles versions sont présentées à l'ALSF assorties des risques et avantages connexes. Les mises à jour doivent être appliquées à un moment acceptable pour les deux parties, afin de s'assurer de causer des perturbations minimales à l'apprentissage.

4. Système de ticket d'incident en ligne

Le Consultant doit faciliter l'accès à son système de ticket pour permettre aux utilisateurs et partenaires de créer des tickets d'incident, le cas échéant. Cette exigence constituera le fondement de l'Accord sur les niveaux de service (SLA) et de la conformité à celui-ci.

5. Réunions mensuelles de soutien

Le Consultant assistera aux réunions mensuelles par Skype avec l'ALSF, au cours desquelles les principaux tickets du mois feront l'objet de discussion et le respect de l'Accord sur les niveaux de service sera examiné.

Le suivi de l'Accord sur les niveaux de service sera assuré et, le cas échéant, une enquête sur tout manquement au respect de cet accord serait menée.

6. Service d'assistance aux heures de travail

Le Consultant fournira un soutien sous forme de service d'assistance aux heures de travail entre 8h00 et 18h00, et ce, du lundi au vendredi.

L'accès au service d'assistance se fera via le service d'assistance téléphonique du Consultant lui-même, par Skype, courriel ou WhatsApp. Le numéro de ce service sera fourni au point de contact de la Facilité en vue de faciliter la communication.

7. Réponse fondée sur l'Accord sur les niveaux de service

L'ensemble des demandes d'assistance et des tickets créés doit être assujéti à l'Accord sur les niveaux de service, car la réponse initiale et le délai requis pour résoudre tous les incidents liés aux tickets en dépendront.

Un rapport du tableau de bord de tous les problèmes soulevés ainsi que du temps de réponse et de la solution s'y rapportant sera fourni chaque mois à l'ALSF. La répartition et la hiérarchisation par priorité des problèmes soulevés se feront selon la matrice ci-dessous :

Priorité	Description	SLA	Attentes
Urgence – Panne du système	Panne de l'hôte - Défaillance majeure du système entraînant sa mise hors ligne du fait d'une panne provoquée par Digital Ocean	Le client recevra une réponse par courriel dans un délai d'une heure et l'équipe de soutien contactera immédiatement l'hôte pour demander une résolution rapide	Exige un effort maximal de la part du Consultant
Priorité 1 Impact critique, par exemple, panne du système	Défaillance majeure du système entraînant sa mise hors ligne. Suivi et rétroaction ciblant la cause de	Le client recevra une réponse par courriel dans les 8 heures suivant la fourniture de la rétroaction sur la cause de la panne et les actions	Exige un effort maximal de la part du consultant jusqu'à ce qu'une solution d'urgence ou une solution réelle soit trouvée et

	la défaillance du site	entreprises pour prévenir la survenance de nouvelles pannes	que le site devienne disponible. Le Consultant doit fournir des mises à jour toutes les heures par courriel.
Priorité 2 Grave/urgent	Défaillance d'une fonctionnalité majeure. Le programme est utilisable, mais très limité. Par exemple, impossibilité de charger la carte sur les projets	Le client recevra une réponse dans un délai de 2 heures et accordera la priorité à la résolution des incidents relevés par ces tickets.	Exige un soutien sous forme d'efforts intensifs jusqu'à ce que les fonctionnalités défaillantes soient activées/restaurées. Les tickets relevant de la Priorité 1 doivent être déclassés une fois que les travaux connexes sont lancés. Le consultant doit fournir un point d'information sur l'état d'avancement de la résolution du problème toutes les 4 heures. Vise à trouver une solution dans un délai de 2 jours.
Priorité 3 Impact faible /mineur Dégradation mineure de la performance	Le système est opérationnel, mais le problème a un impact mineur sur la capacité des utilisateurs à exploiter la plateforme, par exemple, impossibilité de charger les images.	Le client recevra une réponse du service d'assistance dans un délai de 4 heures.	Exige un effort modéré de dépannage et de suivi des facteurs hors du système tels que la bande passante Internet des utilisateurs. Rapport produits tous les 2 jours Solution dans un délai de 5 jours

8. Disponibilité du site Web

Le Consultant doit maintenir la connexion du site Web de l'AMLA à son outil de surveillance de disponibilité pour assurer le suivi du temps de disponibilité et contacter de manière proactive l'hôte en cas de panne ou de lenteur pendant plus de 15 minutes.

9. Solution d'hébergement

Le Consultant doit fournir des services d'hébergement dans le cadre de son plan de soutien, dont les produits livrables intégreront ce qui suit :

- Paiement du compte par la Direction et prise en compte du coût dans la facture d'assistance mensuelle soumise à l'ALSF ;
- Générer des tickets d'incident en cas de lenteur ou de panne et en assurer le suivi directement avec le fournisseur de services d'hébergement ; et
- Confirmer la sauvegarde hebdomadaire du site.

10. Communication

Le Consultant doit utiliser les outils de communication appropriés pour assurer un flux d'information efficient avec l'équipe de projet et les autres parties prenantes. Au nombre de ces outils, l'on compte : basecamp, Skype, trello, gumzo, courriel et Whatsapp.

Le calendrier des communications comportera la fréquence et l'ordre du jour suivants :

Fréquence	Ordre du jour	Participants
Chaque trimestre	Examen complet de la plateforme : <ul style="list-style-type: none">• Questions clés• Statistiques sur Google• Développement des fonctionnalités• Plans pour le trimestre à venir	Équipe de l'ALSF en charge de l'AMLA et le consultant
Chaque mois	<ul style="list-style-type: none">• Examen de l'état et vérification pour s'assurer que toutes les actions clés sont exécutées comme prévu.	Membres clés de l'équipe de l'ALSF en charge de l'AMLA et le consultant
Ad Hoc	<ul style="list-style-type: none">• Résolution des problèmes liés aux situations d'urgence• Demandes de nouvelles fonctionnalités	Membres clés de l'ALSF et le consultant

11. Formation

(i) Guide de l'utilisateur

Un guide de l'utilisateur doit être mis à jour, le cas échéant, et la toute dernière version doit être fournie à toutes les parties prenantes et mise à disposition pour téléchargement sur la plateforme.

Le guide de l'utilisateur indiquera à l'utilisateur comment utiliser le système de gestion de contenu de la plateforme (SGC).

(ii) Formation en présentiel

Les Consultants dispenseront une formation annuelle à l'intention de l'équipe de recherche juridique (ERJ) sur le système de gestion de contenu (SGC) dans le cadre du processus d'initiation.

(iii) Apprentissage en ligne

Les Consultants élaboreront un Système de gestion de l'apprentissage (LMS) qui est pourvu d'un accès aux supports de formation de l'AMLA.

12. Google Analytics

(i) Rapport hebdomadaire

Le Consultant élaborera un tableau de bord personnalisé sur Google Analytics pour fournir à l'ALSF des informations sur l'utilisation du site Web. Ce rapport doit être configuré pour être transmis chaque semaine à une liste de distribution précise.

(ii) Rapport d'analyse mensuel

Chaque mois, le Consultant élaborera un rapport d'analyse basé sur les statistiques du mois précédent. Ce rapport doit s'efforcer de mettre en évidence les tendances et de formuler toute recommandation sur les activités de référencement naturel (SEO).

13. SEO et Stratégie du site Web

Le Consultant doit mettre en œuvre des activités découlant des meilleures pratiques pour le SEO du site Web dans le cadre du paquet de soutien. Il doit également définir des actions à partir des recommandations statistiques de Google pour s'assurer que le site est bien outillé du point de vue technique pour atteindre ses objectifs et bien fonctionner dans tous les moteurs de recherche.

14. Soutien aux conceptions de l'institution

Le Consultant apportera un soutien à l'ALSF dans le cadre de la préparation des conceptions des articles de papeterie. Il s'agit notamment des prospectus sur les événements de l'AMLA, tels que les prospectus des ateliers, les présentations

PowerPoint, les conceptions de modèles Word et les conceptions de dossiers des ateliers de l'AMLA.

III. Qualifications et expérience requises

- Le personnel doit être titulaire d'au moins un diplôme de maîtrise en informatique, en programmation, en technologie de l'information, en communications ou dans un domaine connexe ;
- Justifier d'au moins cinq (5) ans d'expérience professionnelle pertinente en développement Web ;
- Maîtriser la conception graphique et la mise en place de sites Internet riches en informations, conviviaux et de grande envergure ;
- Avoir une expérience avérée dans le domaine du développement Web assortie d'un solide portefeuille de projets Web réalisés (le candidat doit présenter au moins cinq (5) sites Web de portée similaire développés) ;
- Disposer de compétences de coordination avérées et être capable de travailler sous pression dans un environnement multiculturel pour accomplir plusieurs tâches et tenir les délais ;
- Avoir une maîtrise avancée du langage HTML, notamment les feuilles de style, les modèles, les tableaux complexes et les cartes-images. Avoir absolument une connaissance pratique des logiciels de composition de base, de mise en page, de graphisme et de bureautique/Web, tels que MS Word, Excel, Dreamweaver, Adobe PageMaker, Illustrator, Photoshop et Acrobat (ou leurs équivalents en logiciels libres)
- Avoir une expérience dans la maîtrise du comportement sur Internet et des langages de programmation de développement web (PHP, perl, ASP, SQL, Python, JSP etc.) ;
- Avoir une expérience dans la manipulation photographique, la peinture numérique. Une expérience en audio et vidéo numérique serait fort souhaitable ;
- Une expérience dans le domaine des nouvelles technologies des médias, notamment RSS, Twitter, Podcasts, etc., serait fort souhaitable ;
- Avoir une expérience en matière de serveurs web (Apache, Tomcat, IIS, Zope etc.) ;
- Disposer d'excellentes compétences en communication écrite et orale en anglais et en français.

IV. Emplacement

Le Consultant effectuera le travail à distance.

V. Durée de la mission et date de démarrage prévue

La mission durera douze (12) mois et la date estimative de démarrage est fixée au 15 janvier 2019.

VI. Rémunération

Le Consultant percevra un forfait, qui comprendra les honoraires et dépenses, pendant toute la durée de la mission.

15. Manifestations d'intérêt et soumission de propositions

Les manifestations d'intérêt et la soumission de propositions techniques et financières doivent être reçues à l'adresse ci-dessous **au plus tard le 25 janvier 2019** à 17h00, heure locale. Les manifestations d'intérêt et les propositions doivent être revêtues de la mention précise suivante « AMLA : Cabinet d'experts-conseils en TI - Manifestations d'intérêt et propositions ».

À l'attention de : M. Thierno OLORY-TOGBE
Banque africaine de développement
Facilité africaine de soutien juridique (ALSF)
CCIA Plateau, 01 B.P. 1387
Abidjan 01, Côte d'Ivoire
Email : t.olory-togbe@afdb.org / alsf@afdb.org

16. Critères d'évaluation

Les propositions techniques et financières seront évaluées en fonction des critères suivants:

Critères	Pondération
Proposition technique	70 %
Expérience pertinente pour la mission	10 %
Compréhension des Termes de référence et de la méthodologie	20 %
Qualifications du personnel clé	20 %
Expérience avec l'ALSF ou les institutions financières internationales	10 %
Expérience spécifique en matière de conception et de développement de plateformes d'apprentissage en ligne	10 %
Proposition financière	30 %
TOTAL	100 %