

**COMISSÃO DA CEDEAO**

**COMMISSION DE LA CEDEAO**

Agence Régionale pour l'Agriculture et l'Alimentation

ARAA



**ECOWAS COMMISSION**

Regional Agency for Agriculture and Food

RAAF

## **Termos de referência**

# **Seleção de um prestador de serviços Técnico júnior de Helpdesk informático**

**Referência :** ARAA/ORÇAMENTO/2024/SCI/08

**Data de publicação** 08 de abril de 2024

**Prazo de resposta** 29 de abril de 2024 às 17:00 GMT

**abril de 2024**

## 1- Antecedentes

A Comunidade Económica dos Estados da África Ocidental (CEDEAO), uma das comunidades económicas regionais da União Africana, foi criada a 28 de maio de 1975. É composta pelos quinze (15) Estados Membros seguintes: Benim, Burkina Faso, Cabo Verde, Costa do Marfim, Gâmbia, Gana, Guiné, Guiné-Bissau, Libéria, Mali, Níger, Nigéria, Senegal, Serra Leoa e Togo.

No âmbito da implementação de projectos e programas que contribuem tanto para a operacionalização da Política Agrícola da CEDEAO como para o desenvolvimento de projectos de infra-estruturas regionais, a CEDEAO, através das suas Agências de Execução sediadas em Lomé, em particular a Agência Regional para a Agricultura e Alimentação (ARAA), a Unidade de Preparação e Desenvolvimento de Projectos (PPDU), a ARAA convida à apresentação de candidaturas de fornecedores de serviços informáticos para apoiar o departamento informático da Agência..

## 2- Descrição da missão

### 2.1 Objetivo da missão

As principais tarefas do especialista júnior em TI de help desk serão :

- Prestar apoio técnico de base aos utilizadores da Agência;
- Resolver problemas informáticos comuns;
- Prestar assistência aos utilizadores na utilização de software e hardware;
- E apoiar o bom funcionamento da rede informática.

### 2.2. Descrição das tarefas

O prestador de serviços efectuará as seguintes tarefas:

- Responder a pedidos de assistência técnica:
  - Receber e registar os pedidos de apoio dos utilizadores por telefone, correio eletrónico ou pessoalmente;
  - Diagnosticar e resolver problemas técnicos comuns, tais como problemas de ligação à Internet, erros de software, problemas de impressão, etc.
  - Identificar e transmitir problemas mais complexos ao gestor de TI, se necessário.
- Apoio ao utilizador :
  - Prestar apoio técnico de base aos utilizadores, orientando-os na utilização de software, aplicações e hardware;
  - Instalar, configurar e atualizar software e controladores nas estações de trabalho dos utilizadores;
  - Prestar apoio à formação dos utilizadores na utilização das ferramentas informáticas e do software normalizado da Agência.
- Manutenção e controlo :
  - Efetuar a manutenção preventiva do equipamento informático, como computadores, impressoras, scanners, equipamento de videoconferência, etc.

- Acompanhar as grandes operações de manutenção efectuadas por prestadores de serviços externos;
- Participar na documentação de procedimentos e resoluções de problemas para a base de conhecimentos interna.

### **3. Perfil e experiência**

O candidato deve preencher os seguintes critérios:

#### **3.1 Qualificações gerais**

- Possuir, pelo menos, um Brevet de Technicien Supérieur (BTS) em TI, manutenção de TI ou qualquer outro diploma em domínios conexos;
- Uma formação adicional em apoio técnico seria uma mais-valia.

#### **3.2 Experiência**

- Experiência prévia de dois (02) anos numa função de apoio técnico ou de helpdesk. Os estágios profissionais relevantes serão tidos em conta na avaliação da experiência do contratante;
- Ser um técnico no final da sua formação ou no início da sua carreira profissional;
- Um bom conhecimento do ambiente de trabalho das instituições e agências da CEDEAO será uma vantagem.

#### **3.2 Competências**

- Conhecimentos básicos de redes informáticas, sistemas operativos (Windows, MacOS) e software comum (Office Suite, navegadores Web, etc.);
- Capacidade para diagnosticar e resolver problemas técnicos comuns ;
- Boas capacidades de comunicação para explicar os problemas técnicos de uma forma clara e compreensível;
- Capacidade de trabalhar de forma independente e de gerir prioridades num ambiente em constante mudança;
- Atitude positiva e boas capacidades de atendimento ao cliente;

#### **3.3. Competências e qualidades**

- Capacidade de trabalhar sob pressão e bom espírito de equipa;
- Capacidade para acompanhar e gerir actividades simultâneas para vários clientes internos;
- Manter boas relações inter-profissionais;
- Ter uma boa integridade profissional e moral;
- Capacidade de trabalhar num ambiente multicultural como o da CEDEAO.

### **4- Localização e duração da missão :**

- O prestador de serviços ficará instalado em Lomé, no Togo, na sede da Agência Regional para a Agricultura e a Alimentação;
- A duração do contrato é de um ano, com possibilidade de renovação em função do desempenho do consultor, da disponibilidade de recursos e das necessidades do cargo;
- A missão é a tempo inteiro e exclui de facto qualquer outro compromisso incompatível com esta condição;

- O prestador de serviços é convidado a abster-se de qualquer situação que o possa colocar em conflito.
- A missão terá início, o mais tardar, duas semanas após a assinatura do contrato de prestação de serviços intelectuais.

## **5. Processos de seleção**

### **5.1 Elegibilidade e qualificações**

A Comissão da CEDEAO, através da Agência Regional para a Agricultura e a Alimentação (ARAA), convida pessoas a manifestar o seu interesse em prestar os serviços requeridos, fornecendo informações que demonstrem que possuem as qualificações necessárias e a experiência relevante para desempenhar a tarefa.

Chama-se a atenção dos consultores individuais interessados para o artigo 117 do Código dos Contratos Públicos da CEDEAO revisto ("Infracções cometidas pelos candidatos, proponentes e adjudicatários"), que fornece informações sobre práticas corruptas ou fraudulentas no concurso ou na execução de um contrato. Além disso, queira consultar as seguintes informações específicas sobre conflitos de interesses relacionados com esta missão, em conformidade com o artigo 118.º do Código dos Contratos Públicos da CEDEAO revisto.

### **5.2 Ficheiro de manifestação de interesse**

O ficheiro de manifestação de interesse é composto por :

Uma carta de manifestação de interesse dirigida ao Diretor Executivo da RAAA, incluindo o prazo de disponibilidade ;

Um curriculum vitae recente que descreva pormenorizadamente a experiência profissional e tarefas semelhantes;

Três referências profissionais (nomes completos, cargos actuais, cargos no momento da colaboração com o prestador), e-mail e contactos telefónicos);

Cópia autenticada do(s) diploma(s) ;

Cópias de certificados de trabalho ou de serviços prestados, enumerados no curriculum vitae.

### **5.3 Apresentação dos dossiers**

Prazo para receção de candidaturas: **29 de abril de 2024 às 17:00 GMT.**

Ligações para a apresentação de candidaturas: as candidaturas serão enviadas por carregamento para o Dropbox <https://www.dropbox.com/request/WdutP98ciMWU4frj7F6v>

**Formato da candidatura: a candidatura deve ser apresentada sob a forma de um único ficheiro PDF.**

A RAAA reserva-se o direito de não considerar as candidaturas que não cumpram os requisitos de apresentação acima referidos.

#### **5.4 Método de seleção**

O método de seleção é "seleção com base nas qualificações do consultor", tal como descrito no Código dos Contratos Públicos da CEDEAO.

#### **5.5 Pedido de informações complementares**

Os consultores interessados podem obter mais informações escrevendo para os seguintes endereços electrónicos: [procurement@araa.org](mailto:procurement@araa.org) cc: [ctienon@araa.org](mailto:ctienon@araa.org), [mnakorba@araa.org](mailto:mnakorba@araa.org) e [bkpessiglo@araa.org](mailto:bkpessiglo@araa.org) com "**SCI08-ARAA- Informaticien Junior Helpdesk**" no assunto.