



DEMANDE DE PRIX (RFQ)

PNUD Tunisie Projet d'appui à l'Établissement d'un « Système National d'Intégrité en Tunisie »	DATE : 25/01/2016
	N° DE RÉFÉRENCE DU RFQ : RFQ 2017- 04

Chère Madame/Cher Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir nous soumettre votre meilleure offre de prix pour la fourniture d'un call center pour l'**Instance Nationale de Lutte Contre la Corruption** telle que décrite en détail à l'annexe 1 de la présente RFQ. Lors de l'établissement de votre offre de prix, veuillez utiliser le formulaire figurant à l'annexe 2 jointe aux présentes.

Les offres de prix peuvent être soumises **jusqu'au 21 mars 2017. à 17H** à l'adresse suivante :

Programme des Nations Unies pour le développement

L'attention de Monsieur le Représentant Résident du PNUD en Tunisie,

41 bis, impasse Louis Braille – Avenue Louis Braille – Cité El Khadra – 1003 Tunis, Tunisie.

DÉPÔTE DANS LA BOÎTE RÉSERVÉE AUX OFFRES SOUS PLIS FERME MENTIONNANT LA RÉFÉRENCE

« Ne pas Ouvrir

RFQ 2017-04 : Etablissement d'un call center pour l'Instance Nationale de Lutte Contre la Corruption/ PROJET 00086230 APPUI A L'ÉTABLISSEMENT D'UN SYSTÈME NATIONAL D'INTÉGRITÉ EN TUNISIE »

Il vous appartient de vous assurer que votre offre de prix parviendra à l'adresse indiquée ci-dessus au plus tard à la date limite. Les offres de prix qui seront reçues par le PNUD postérieurement à la date limite indiquée ci-dessus, pour quelque raison que ce soit, ne seront pas prises en compte.

Veillez prendre note des exigences et conditions concernant la fourniture du ou des biens susmentionnés :

Adresse(s) exacte(s) du ou des lieux de livraison (indiquez-les toutes, s'il en existe plusieurs)	<input type="checkbox"/> Siège de l'INLUCC à Tunis: 71, avenue Taieb Mhiri, 1002 Belvédère, Tunis (Tunisie)
Date et heure limites de livraison prévue (si la livraison intervient ultérieurement, l'offre de prix pourra être rejetée par le PNUD)	<input type="checkbox"/> Délai d'exécution global est de 40 jours à compter de l'émission du bon de commande (BC)
Calendrier de livraison	<input type="checkbox"/> Requis : Le soumissionnaire doit fournir le planning des travaux sans dépasser 40 jours.
Devise privilégiée pour l'établissement de l'offre de prix ¹	<input type="checkbox"/> Devise locale : <i>Dinars Tunisiens</i>
Taxe sur la valeur ajoutée applicable au prix offert ²	<input type="checkbox"/> Doit exclure la TVA et autres impôts indirects applicables
Services après-vente requis	<input type="checkbox"/> Garantie de bonne exécution : Une caution de garantie bancaire d'une valeur de 10% du marché devra être fournie par le fournisseur retenu après sa notification par le PNUD ; ce document devra être valable pendant une année; <input type="checkbox"/> Une maintenance gratuite durant une année est à inclure dans le contrat. <input type="checkbox"/> Appui technique
Date limite de soumission de l'offre de prix	21 mars 2017 à 17h00
Tous les documents, y compris les catalogues, les instructions et les manuels d'utilisation, doivent être rédigés dans la langue suivante :	<input type="checkbox"/> Français

¹ Les fournisseurs doivent respecter l'ensemble des lois applicables aux transactions commerciales réalisées dans d'autres devises. La conversion d'une devise dans la devise privilégiée par le PNUD, si l'offre n'est pas libellée de la manière requise, se fera uniquement à l'aide du taux de change opérationnel de l'ONU en vigueur à la date d'émission du bon de commande par le PNUD.

² Ceci doit être concilié avec les INCOTERMS requis par la RFQ. En outre, l'exonération de TVA varie d'un pays à l'autre. Veillez cocher ce qui est applicable au CO/BU du PNUD demandant les biens.

Documents à fournir ³	<ul style="list-style-type: none"> • le formulaire fourni dans l'annexe 2 « bordereau des prix », dûment rempli, conformément à la liste des exigences indiquées dans l'annexe 1 (tableaux 2 et 3); • Les spécifications techniques validées et signées (annexe 1) • les CVs de l'équipe affectée à la mission justifiant les compétences, le nombre d'années d'expérience de chaque intervenant et le nombre d'années de collaboration avec l'intégrateur <ul style="list-style-type: none"> ✓ Un chef de projet : Un ingénieur certifié dans le produit proposé ayant au moins deux ans d'expérience sur les solutions à mettre en place ✓ Un technicien ou ingénieur Ayant une expérience minimum une année dans l'installation et la configuration du produit proposé • La grille de réponse dûment renseignées (tableau 1 de l'annexe 2) • Références du PRESTATAIRE relatives à des prestations similaires à ceux du présent appel d'offres réalisées durant les 5 dernières années (au moins deux références) • La liste des prérequis nécessaires au bon fonctionnement des systèmes proposés, que INLUCC devra prendre en considération • Une déclaration sur l'honneur attestant que le prestataire est en régularité avec <u>la CNSS et l'impôt</u>, ainsi qu'une déclaration sur l'honneur de <u>non-faillite</u>, • Le certificat d'inscription au registre du commerce le plus récent ; • Une déclaration écrite de non-inscription sur la liste 1267/1989 du Conseil de sécurité de l'ONU, sur la liste de la division des achats de l'ONU ou sur toute autre liste d'exclusion de l'ONU • La déclaration sur l'honneur stipulant que le soumissionnaire n'est pas associé directement ou indirectement aux consultants ayant réalisé les études techniques du projet. • Le planning des travaux sans dépasser 40 jours.
Durée de validité des offres de prix à compter de la date de soumission	<input type="checkbox"/> 90 jours

³ Les 2 premiers éléments de cette liste sont obligatoires pour la fourniture de biens importés.

	Dans certaines circonstances exceptionnelles, le PNUD pourra demander au fournisseur de proroger la durée de validité de son offre de prix au-delà de qui aura été initialement indiqué dans la présente RFQ. La proposition devra alors confirmer par écrit la prorogation, sans aucune modification de l'offre de prix.
Offres de prix partielles	<input type="checkbox"/> Interdites
Conditions de paiement ⁴	<input type="checkbox"/> 20% A la livraison d'un plan d'assurance qualité validé et du planning de la mission <input type="checkbox"/> 40% A la livraison d'un dossier de conception technico-fonctionnel validé (<i>incluant la conception des workflows</i>) <input type="checkbox"/> 40% à la réception de la solution et la formation et accompagnement au démarrage <input type="checkbox"/> Garantie de bonne exécution : Une garantie de 10% du montant du marché est à fournir sous forme de caution bancaire.
Critères d'évaluation	<input type="checkbox"/> Conformité technique/plein respect des exigences et prix le plus bas ⁵ <input type="checkbox"/> Acceptation sans réserve du BC/des conditions générales du contrat
Le PNUD attribuera un contrat à :	<input type="checkbox"/> Un seul et unique fournisseur
Type de contrat devant être signé	<input type="checkbox"/> Contrat de prestation de service
Conditions particulières du contrat	<input type="checkbox"/> Annulation du BC/contrat en cas de retard de livraison/d'achèvement de 10 jours <input type="checkbox"/> Annulation du BC/contrat en cas de service de mauvaise qualité (non validation des travaux lors de la réception provisoire)
Conditions de versement du paiement	<input type="checkbox"/> Inspection satisfaisante et PV de réception sans réserve <input type="checkbox"/> Installation complète <input type="checkbox"/> Achèvement de la formation à la maintenance : 4 personnes formées

⁴ Le PNUD préfère ne pas verser d'avance lors de la signature du contrat. Si le fournisseur exige une avance, celle-ci sera limitée à 20 % du prix total offert. En cas de versement d'un pourcentage plus élevé ou d'une avance de \$30,000 ou plus, le PNUD obligera le fournisseur à fournir une garantie bancaire ou un chèque de banque à l'ordre du PNUD du même montant que l'avance versée par le PNUD au fournisseur.

⁵ Le PNUD se réserve le droit de ne pas attribuer le contrat à l'offre de prix la plus basse si la deuxième offre de prix la plus basse parmi les offres recevables est considérée comme étant largement supérieure, si le prix n'est pas supérieur de plus de 10 % à l'offre conforme assortie du prix le plus bas et si le budget permet de couvrir la différence de prix. Le terme « supérieure », tel qu'il est utilisé dans le présent paragraphe désigne des offres qui dépassent les exigences préétablies énoncées dans les spécifications.

	<input type="checkbox"/> Acceptation écrite des biens sur la base de la parfaite conformité aux exigences de la RFQ
Annexes de la présente RFQ ⁶	<input type="checkbox"/> Spécifications techniques et fonctionnelles (annexe 1) <input type="checkbox"/> Formulaire de soumission de l'offre de prix (annexe 2) <input type="checkbox"/> Conditions générales / Conditions particulières (annexe 3). La non-acceptation des conditions générales (CG) ou Cahier des clauses techniques particulières (CCTP) ou des modalités de paiement constituera un motif d'élimination de la présente procédure d'achat La non-acceptation des conditions générales (CG) constituera un motif d'élimination de la présente procédure d'achat
Personnes à contacter pour les demandes de renseignements (Demandes de renseignements écrits uniquement) ⁷	procurement.sap-tunisia@undp.org Les réponses tardives du PNUD ne pourront pas servir de prétexte à la prorogation de la date limite de soumission, sauf si le PNUD estime qu'une telle prorogation est nécessaire et communique une nouvelle date limite aux offrants.

Les biens proposés seront examinés au regard de l'exhaustivité et de la conformité de l'offre de prix par rapport aux spécifications minimums décrites ci-dessus et à toute autre annexe fournissant des détails sur les exigences du PNUD.

L'offre de prix qui sera conforme à l'ensemble des spécifications et exigences, qui proposera le prix le plus bas, et qui respectera l'ensemble des autres critères d'évaluation sera retenue. Toute offre qui ne respectera pas les exigences sera rejetée.

Toute différence entre le prix unitaire et le prix total (obtenu en multipliant le prix unitaire par la quantité) sera recalculée par le PNUD. Le prix unitaire prévaudra et le prix total sera corrigé. Si le fournisseur n'accepte pas le prix final basé sur le nouveau calcul et les corrections d'erreurs effectués par le PNUD, son offre de prix sera rejetée.

Le PNUD se réserve le droit, après avoir identifié l'offre de prix la plus basse, d'attribuer le contrat uniquement en fonction des prix des biens si le coût de transport (fret et assurance) s'avère être supérieur au propre coût estimatif du PNUD en cas de recours à son propre transitaire et à son propre assureur.

Au cours de la durée de validité de l'offre de prix, aucune modification du prix résultant de la

⁶ Si les informations sont disponibles sur le Web, il est possible de ne fournir qu'un simple URL permettant d'y accéder.

⁷ La personne à contacter et l'adresse sont indiquées à titre officiel par le PNUD. Si des demandes de renseignements sont adressées à d'autres personnes ou adresses, même s'il s'agit de fonctionnaires du PNUD, le PNUD ne sera pas tenu d'y répondre et ne pourra pas confirmer leur réception.

hausse des coûts, de l'inflation, de la fluctuation des taux de change ou de tout autre facteur de marché ne sera acceptée par le PNUD après réception de l'offre de prix. Lors de l'attribution du contrat ou du bon de commande, le PNUD se réserve le droit de modifier (à la hausse ou à la baisse) la quantité des services et/ou biens, dans la limite de vingt-cinq pour cent (25 %) du montant total de l'offre, sans modification du prix unitaire ou des autres conditions.

Tout bon de commande qui sera émis au titre de la présente RFQ sera soumis aux conditions générales jointes aux présentes. La simple soumission d'une offre de prix emporte acceptation sans réserve par le fournisseur des conditions générales du PNUD figurant à l'annexe 3 des présentes.

Le PNUD n'est pas tenu d'accepter une quelconque offre de prix ou d'attribuer un contrat/bon de commande et n'est pas responsable des coûts liés à la préparation et à la soumission par le fournisseur d'une offre de prix, quels que soient le résultat ou les modalités du processus de sélection.

Veillez noter que la procédure de contestation du PNUD qui est ouverte aux fournisseurs a pour but de permettre aux personnes ou entreprises non retenues pour l'attribution d'un bon de commande ou d'un contrat de faire appel dans le cadre d'une procédure de mise en concurrence. Si vous estimez que vous n'avez pas été traité de manière équitable, vous pouvez obtenir des informations détaillées sur les procédures de contestation ouvertes aux fournisseurs à l'adresse suivante : <http://www.undp.org/procurement/protest.shtml> .

Le PNUD encourage chaque fournisseur potentiel à éviter et à prévenir les conflits d'intérêts en indiquant au PNUD si vous-même, l'une de vos sociétés affiliées ou un membre de votre personnel a participé à la préparation des exigences, du projet, des spécifications, des estimations des coûts et des autres informations utilisées dans la présente RFQ.

Le PNUD applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis des fraudes et autres pratiques interdites et s'est engagé à identifier et à sanctionner l'ensemble de ces actes et pratiques préjudiciables au PNUD, ainsi qu'aux tiers participant aux activités du PNUD. Le PNUD attend de ses fournisseurs qu'ils respectent le code de conduite à l'intention des fournisseurs de l'Organisation des Nations Unies qui peut être consulté par l'intermédiaire du lien suivant : http://www.un.org/depts/ptd/pdf/conduct_english.pdf

Nous vous remercions et attendons avec intérêt votre offre de prix.

Cordialement,

Spécifications techniques et fonctionnelles

1 : Organisme

Dans le cadre de son appui au « Système national d'intégrité en Tunisie», le PNUD lance la présente consultation pour La fourniture, le déploiement et le paramétrage des équipements pour la mise en place d'un numéro vert de l'Instance Nationale de Lutte Contre la Corruption (INLUCC).

Le centre d'appel est situé dans les locaux de l'Instance Nationale de Lutte Contre la Corruption dont l'adresse est : 71 avenue Taieb Mhiri, 1002 Belvédère Tunis.

2 : Objet de la consultation

L'Instance Nationale de Lutte contre la corruption (INLUCC) souhaite mettre en place un standard de téléphonie Voix sur IP(VoIP) et un numéro vert afin de fournir aux usagers des informations concernant l'avancement de traitement de leurs dossiers, augmenter le traitement automatique des demandes et la possibilité de réaliser des études et des sondages pour évaluer les services fournis.

La présente consultation englobe les prestations suivantes

- La fourniture, le déploiement et le paramétrage des équipements pour la mise en place d'un numéro vert
- La fourniture, le déploiement et le paramétrage des équipements pour la mise en place d'un standard de téléphonie IP : IPBX
- Le transfert de compétences
- La maintenance des équipements
- **N.B : les serveurs ne font pas partie de la solution, ils seront fournis par l'INLUCC sous forme des machines virtuelles**

I : Description du système IPBX

I.1 : Système IPBX conforme aux standards H.323/SIP

Cette offre décrit un système de téléphonie Voix sur IP (VoIP).

Pour garantir une sécurité maximale de l'investissement, le système téléphonique doit être entièrement conforme au standard H.323 recommandé par l'IUT-T, ainsi qu'au standard SIP Version

Le logiciel IPBX doit être virtualisable et pouvoir être exploité également dans un environnement VmWare.

a. I.2. Virtualisation du logiciel IPBX sur la plateforme VMware

Ceci doit permettre la réalisation de grandes installations avec des moyens simples. Des petits scénarios avec faible investissement de départ doivent pouvoir évoluer à volonté. L'installation d'une nouvelle solution client doit se limiter à la mise en place d'un IPBX dans une nouvelle instance VMware.

Les connexions RNIS doivent aussi pouvoir être gérées. Ceci peut être réalisé via Media Gateways. En cas d'augmentation du nombre de lignes RNIS requises, on doit pouvoir activer des ports supplémentaires ou ajouter des passerelles.

Dans le cas d'une connexion via un ou plusieurs Trunk SIP, la Media Gateways n'est pas nécessaire pour l'implémentation de la plateforme. Les Trunk SIP sont directement gérés dans le soft IPBX

1.3. Autres fonctionnalités

- En-bloc dialing / Overlapped sending
- Musique d'attente
- Liste Pickup, affichage sur le téléphone des appels prêts pour pickup
- Présentation du numéro (CLIP)
- Présentation du nom (Name Display)
- Conférence à trois avec interlocuteurs internes et externes
- Transmission tonalité DTMF
- Fax over IP (T.38 real time fax)
- Génération automatique de tonalité d'appel selon standard européen
- Possibilité d'installer plusieurs files d'attente avec délai de prise d'appel configurable et annonce librement configurable avant la prise d'appel
- Rappel si occupé
- Transfert d'appel programmable automatique vers la messagerie vocale
- Messaging: envoi et réception de courts messages texte directement de téléphone à téléphone
- Envoi de message pendant que « ne pas déranger » est activé
- Alimentation électrique exclusivement via Power over Ethernet (pour la Gateway).
- Jusqu'à 120 canaux sur une même unité de hauteur

1.4. Fonctions Patron-Secrétaire

- Identification de numéros avec la signalisation distincte de numéros ou de groupes de numéros
- Fonction Annonce : fonction Partenaire, le téléphone de l'interlocuteur appelé prend l'appel automatiquement en mains libres activé/désactivé
- Désactivation du renvoi d'appel pour partenaire
- Voyants d'occupation, affichent la disponibilité du téléphone partenaire

1.5. Sécurité

- L'IPBX doit être sécurisé avec la transmission minimale d'information.
- Sécurité via Reverse proxy
- Sécurité via le SBC (Session Border Controller)
- Accès autorisé programmable pour ligne réseau, appels internationaux et numéros /préfixes spéciaux, filtres récursifs inclus pour les sites dispersés avec accès réseau distant
- Filtrage adresses IP
- Authentification sécurisée par mot de passe selon H.235
- Signalisation cryptée selon SIPS
- Transmission cryptée voix et données selon SRTP
- Autorisations en plusieurs étapes pour l'administration
- Protocole d'authentification optionnel, décentralisé KERBEROS avec « cross real authentication » vers Microsoft Active Directory.

1.6. Administration

- Administration supportée par navigateur, sécurisée par mot de passe, différents niveaux d'autorisation
- Recherche d'erreurs avec fichiers Log, affichages du statut, test PING et Traceroute
- Stockage, lecture et sélection des configurations
- Actualisation du Firmware via Updateserver
- Reprise des données utilisateurs pour l'IPBX dans « MS Active Directory »

1.7. Evolutivité

- Le système doit être en mesure de gérer au moins 30% d'utilisateurs supplémentaires.
- Le système doit être évolutif

1.8. Enregistrements multiples

Pour assurer la flexibilité des postes de travail, les téléphones doivent permettre les enregistrements multiples. Sur un même terminal, jusqu'à 5 postes doivent pouvoir être configurés par Hot Desking. Un nouveau co-utilisateur peut s'enregistrer en indiquant son nom et son mot de passe. La sonnerie de l'appel entrant permet immédiatement d'identifier le destinataire de l'appel. Les appels sortants peuvent être configurés de manière à ne transmettre que des informations choisies à l'interlocuteur appelé.

Les enregistrements multiples doivent être possibles sur des appareils différents. Lorsqu'un utilisateur est enregistré sur plusieurs téléphones, ceux-ci signalent l'appel entrant en sonnant tous en même temps.

1.9. Intégration du système dans des scénarios différents

b. * Migration « en douceur »

Le système à mettre en place doit permettre la migration progressive de l'installation téléphonique déjà existante vers l'univers VoIP, jusqu'à expiration des contrats de maintenance. Le nouveau système doit pouvoir être mis en coupure dans l'installation en place sans occasionner de modifications au niveau de l'installation téléphonique classique. Plutôt que de remplacer immédiatement la vieille installation de communication, celle-ci peut être complétée progressivement par la technologie VoIP. Le nombre d'utilisateurs doit être développé en fonction des besoins, ou pris en charge en passant de l'univers classique à l'univers VoIP. L'installation classique peut ainsi être remplacée pendant une période déterminée et l'IPBX VoIP peut alors prendre en charge toutes les fonctions.

• Mise en réseau des sites

Le système à mettre en place doit pouvoir être déployé sans effort sur plusieurs sites distants. Chaque site doit fonctionner de manière autonome et recevoir son propre accès réseau RNIS/analogique ou SIP Trunk. Tous les sites doivent bénéficier de l'implémentation d'un plan de numérotation homogène, permettant aux employés de téléphoner d'un site à l'autre simplement en composant le numéro direct, tout en disposant de toutes les fonctionnalités du système téléphonique. Les communications intersites doivent être réalisées par des connexions VPN sécurisées. L'IPBX doit pouvoir gérer ses propres connexions VPN sans passer par un firewall. Il doit être possible d'accéder au réseau public au moyen d'un préfixe depuis un autre site en cas de panne ou de surcharge d'une connexion PSTN.

1.10. Interfaces

API

Pour permettre la connexion optimale de solutions de logiciel les interfaces adéquates (API) doivent être mises à disposition.

c. XML-API

L'interface XML-API permet de piloter et de contrôler le système IPBX en toute simplicité. L'interface doit communiquer avec l'IPBX via le protocole SOAP (Simple Object Access Protocol).

d. TAPI

Les applications standards devraient communiquer avec le système IPBX via interface TAPI. Le « TAPI-Service Provider » doit pouvoir être utilisé dans une configuration « 1st-Party » (chaque PC contrôle une ligne) tout comme dans une configuration « 3rd -Party » (un serveur contrôle plusieurs lignes). L'interface TAPI doit être disponible sur tous les sites du système IPBX.

I.11. Téléphones

Différents appareils téléphoniques doivent être installés. Un assez grand nombre de téléphones IP différents, supportant toutes les performances du système IPBX, un téléphone standard pour usage moins fréquent et une application téléphonique pour le PC Windows, spécialement destinées aux postes de travail fortement informatisés, au besoin avec micro-casque correspondant.

Les téléphones de bureau doivent utiliser le protocole de transmission H.323 ainsi que le standard SIP et disposer d'un switch Ethernet interne pour connecter au réseau d'autres appareils, tels qu'un PC. Les enregistrements multiples sur le téléphone permettent d'utiliser simultanément plusieurs enregistrements.

Les mises à jour du Firmware doivent pouvoir être enregistrées automatiquement et simultanément sur tous les terminaux. De plus, le fonctionnement parallèle de plusieurs enregistrements SIP et H.323 doit être possible.

- **Poste Direction Générale**

Interfaces

Gigabit Ethernet : 2 x interfaces RJ 45 avec „Power over Ethernet“ selon 802.3af et „Energy Efficient Ethernet“ selon 802.3az

USB 2.0 4 x pour micros-casques, modules d'extension et autres périphéries,
Connexion pour bloc d'alimentation

Alimentation

Alimentation : bloc d'alimentation externe : 12 V, 6 W

Power over Ethernet selon 802.3af, Classe 2

Environnement

Température de fonctionnement : 0 °C à +45 °C,

Température de stockage : -10 °C à +70 °C

Humidité ambiante : 10% à 90% (sans condensation)

Ecran

Ecran couleur, 480 x 272 Pixel (4,3 pouces)

Ecran tactile

Clavier

Touche de navigation 4 directions
Dimensions : 21,5 x 15 x 3 cm (Base)
Poids : env. 430 g

Codecs voix

G.711 A-law, μ -law
G.722, G.722.2 (AMR-WB)
G.729A
VAD (Voice Activity Detection),
CNG (Comfort Noise Generation),
Dynamic Jitter Buffering
Compensation d'écho G.168

Protocoles VoIP

H.323 Version 5
SIP Version 2, conforme RFC 3261
SIP over UDP, TCP, TLS, SIPS
RTP, SRTP, RTCP

Administration

Accès sécurisé par mot de passe via Web-Browser, HTTPS
Stockage, lecture et sélection de la configuration
Actualisation automatique Update Server

Fonctionnalités (extrait)

16 langues différentes, extensible
Caractères internationaux (UTF-8)
Annuaire interne avec fonction recherche et résolution de nom
Intégration de bases de données compatibles LDAP
Touches partenaires avec affichage de disponibilité et activité des appels
Fonctions partenaires via SIP Federation vers systèmes de téléphonie externes
Fonction annonce pour utilisateurs autorisés
Enregistrement multiple jusqu'à 6 utilisateurs
Rappel si occupé, rappel si sans réponse
Affichage message en attente
Mode mains-libres
Mode muet, brève coupure du micro
Conférence à trois, possible avec utilisateurs externes
Faire partie d'un groupe d'appels ou le quitter
Interception générale ou ciblée d'appels destinés à d'autres utilisateurs

Verrouillage et déverrouillage par PIN
Renvoi d'appel : inconditionnel, si occupé, si sans réponse
Parcage d'appels et reprise des appels parqués
DTMF génération / détection des tonalités
Transfert d'appel avec ou sans consultation
Mise en attente avec musique d'attente
Affichage du nom de l'utilisateur
Signal d'appel, signale un appel entrant lors d'une communication en cours

- **Poste direction**

Interfaces

Ethernet 2 x interfaces Gigabit RJ 45 avec „Power over Ethernet“ selon 802.3af et „Energy Efficient Ethernet“ selon 802.3az
USB 2.0 4 x pour micros-casques, modules d'extension et autres périphéries
Connexion pour bloc d'alimentation

Alimentation

Bloc d'alimentation externe : 12 V, 6 W
Power over Ethernet selon 802.3af, Classe 2

Environnement

Température de fonctionnement : 0 °C à +45 °C,
Température de stockage : -10 °C à +70 °C
Humidité ambiante : 10% à 90% (sans condensation)

Ecran

Ecran couleur, 320 x 240 Pixel (3,5 pouces)

Claviers

Bloc numérique
Clavier téléphone 2 x 6 touches de fonctions
Touche de navigation 4 directions
Dimensions : 21,5 x 15 x 3 cm (Base)
Poids : env. 430 g

Codecs Voix

G.711 A-law, μ -law
G.722, G.722.2 (AMR-WB)
G.729A VAD (Voice Activity Detection),
CNG (Comfort Noise Generation),
Dynamic Jitter Buffering
Compensation d'écho G.168

Protocoles VoIP

H.323 Version 5
SIP Version 2, conforme RFC 3261
SIP over UDP, TCP, TLS, SIPS
RTP, SRTP, RTCP

Administration

Accès sécurisé par mot de passe via Web-Browser, HTTPS
Stockage, lecture et sélection de la configuration
Actualisation automatique Update Server

Fonctionnalités (extrait)

16 langues différentes, extensible
Caractères internationaux (UTF-8)
Annuaire interne avec fonction recherche et résolution de nom
Intégration de bases de données compatibles LDAP
Touches partenaires avec affichage de disponibilité et activité des appels
Fonctions partenaires via SIP Federation vers systèmes de téléphonie externes
Fonction annonce pour utilisateurs autorisés
Enregistrement multiple jusqu'à 6 utilisateurs
Rappel si occupé, rappel si sans réponse
Affichage message en attente
Mode mains-libres
Mode muet, brève coupure du micro
Conférence à trois, possible avec utilisateurs externes
Faire partie d'un groupe d'appels ou le quitter
Interception générale ou ciblée d'appels destinés à d'autres utilisateurs
Verrouillage et déverrouillage par PIN
Renvoi d'appel : inconditionnel, si occupé, si sans réponse
Parcage d'appels et reprise des appels parkés
DTMF génération / détection des tonalités
Transfert d'appel avec ou sans consultation
Mise en attente avec musique d'attente
Affichage du nom de l'utilisateur

- **Poste opérateur**

Interfaces

Ethernet : 2 x interfaces RJ 45, 10/100-BASE-TX (auto négociation) avec switch 2 ports et „Power over LAN“ selon 802.3af
Micro-casque : interface RJ-45 (DHSG)

Hardware

Alimentation

Power over LAN via Ethernet ou bloc d'alimentation

Mémoire

8 MB DRAM, 4 MB Flash

Environnement

Température de fonctionnement : 0°C à +45°C

Humidité ambiante : 10% à 90% (sans condensation)

Température de stockage : -10°C à 70°C

Ecran

128 x 64 Pixel – correspond à 7 lignes de 21 caractères

Claviers

Bloc numérique

Clavier alphanumérique

Touches de navigation 4 directions

7 touches de fonctions librement programmables

10 touches Partenaire à LED 3 couleurs

9 touches de commande, réglage du volume + et –

Extension

Bloc d'extension, libre ou fixe

30 touches Partenaire à LED 3 couleurs

Protocoles

DHCP dynamic host configuration protocol – configuration de l'interface IP

ICMP internet control message protocol – pour tests Ping

SNTP simple network time protocol – réception de la date et de l'heure

LDAP lightweight directory access protocol – accès pour base de données compatible LDAP

PPP over Ethernet – accès direct au modem DSL

PPTP point to point tunnelling protocol – pour tunnel VPN vers le réseau de l'entreprise

MPPE point to point encryption – cryptage dans PPTP

NAT network address translation – traduction d'adresses IP officielles en adresses non-officielles et inversement

HTTP configuration avec Web-Browser

SNMP envoi de Traps – pour messages d'erreurs

Fonctionnalités

Transfert d'appel : dans toutes les variantes habituelles : avec ou sans consultation, avant/après décroché, etc.

Renvoi d'appel : « Call Diversion / Redirection »

Mise en attente : « Call Hold / Retrieve », avec musique d'attente et récupération de l'appel

Signal d'appel : Call Waiting, signalement d'un appel entrant à l'appelant

Message en attente, affichage sur le téléphone

Liste Pickup : affichage des appels à intercepter

Name Display : présentation du nom de l'utilisateur

Rappel : Call Completion, rappel si occupé et rappel si libre

Conférence à trois : possible aussi avec des utilisateurs externes

Identification du numéro pour distinguer des numéros ou groupes de numéros par des tonalités/sonneries spéciales

Touche Partenaire : Affiche le statut d'un partenaire « libre », « sonnerie » ou « occupé »; touche raccourci en statut « libre » et fonction d'interception (Pickup) en statut « sonnerie »

Partner-Pickup : affichage de l'appel à intercepter

Liste des appareils téléphoniques à acquérir

Type	Nombre
Poste direction Générale	1
Poste direction	2
Poste opérateur	3

II : Description du système CALL Center

Actuellement INLUCC dispose d'une solution ne répondant plus de manière optimale aux besoins actuels et futur, d'où elle compte basculer vers une solution CTI au niveau du centre d'appels pour réaliser les objectifs suivants :

- Garantir un accueil téléphonique de meilleure qualité aux clients de l'INLUCC
- Mesurer les retombées en termes de concrétisation liées à la production du call center
- Extraire et analyser les données relatives à la production du call Center (nombre d'appels IN & OUT)

Les domaines devant être couverts par la solution CALL-Center cible sont les suivants :

- La gestion des appels Entrants & sortants
- Une gestion multimédia des contacts (Appels, fax, sms, Web chat, Email, réseaux sociaux,...)
- Le suivi opérationnel & qualitatif de la production (Monitoring & reporting)
- La gestion des utilisateurs et de leurs habilités
- La gestion d'un SVI (Serveur Vocal Interactif) et de la file d'attente répondant aux besoins de l'INLUCC
- Gestion de plusieurs sites en même temps

Gestion des Users et de leurs Habilités	Gestion intelligente des contacts	Monitoring & Reporting	Gestion du SVI et de la file d'attente
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Création & Modification des Users (Login + MDP) ✓ Création & Modification des Habilités (Compétences) suivant la stratégie de production ✓ Définition du degré d'importance de chaque Compétence 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Routage des Appels Entrants par compétences / Typologie des appels ✓ Définition du mode de décrochage ✓ Calcul des durées de traitement d'un appel IN & OUT. ✓ Gestion des fax, Email, sms, Web chat, réseaux sociaux, autres documents scannés. ✓ Injection des campagnes sortantes ✓ Définition du mode de numérotation ✓ Paramétrage des codes contacts (Qualifications) ✓ Programmation de rappels ✓ Etc... 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Suivi de la file d'attente à travers un moniteur d'attente ✓ Gestion du moniteur d'attente (transfert d'appels, modification du degré de priorité, transfert manuel des contacts à partir de la file d'attente). ✓ Gestion de l'activité du Call-Center (Statuts TC, DMC, DMT, Type d'appels traités,...) ✓ Suivi qualité des agents à travers des écoutes discrètes et des enregistrements... ✓ Génération de rapports standard à l'INLUCC, et personnalisés adaptés aux besoins de suivi de l'INLUCC 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mise en place d'un Call-Flow intégré au SVI, adapté à la stratégie Communication de l'INLUCC ✓ Insertion et diffusion de fichiers audio (format correspondant au besoin de l'INLUCC) lors de la mise en attente ✓ Définition des horaires d'ouverture et de fermeture avec une politique de bascule en cas d'indisponibilité du service ✓ Routage des appels et Gestion de la file d'attente ✓ Interfaçage complet avec les systèmes de gestion de l'INLUCC en vue de remonter les fiches correspondants à l'identifiant téléphonique ✓ Intégration avec les bases de données ✓ Possibilité d'offrir des menus self-services

Le tableau suivant synthétise les modules devant être couverts par la solution

II.1. Gestion des utilisateurs et leurs habilités

Enjeux :

Afin de garantir un suivi personnalisé et continu d'une unité de production (Téléconseillers / Superviseurs), il est nécessaire de disposer d'un identifiant pour chaque intervenant. Ce suivi nous permettra de tracer minutieusement l'activité des TCS en leur attribuant des habilités bien définies selon leur expérience et leur niveau de compétences. Cette gestion des habilités nous permettra de fournir, au final, un service de qualité et personnalisé à nos appelants, prospects ou clients.

Descriptif du besoin :

- ✓ Création et Modification des Users (Login + MDP) ;
- ✓ Création et Modification des Habilités (Compétences) suivant la stratégie de production ;
- ✓ Définition du degré d'importance de chaque Compétence.

Objectifs :

- ✓ Une traçabilité de l'activité des Téléconseillers et du Superviseur ;
- ✓ Une gestion des habilités et champs d'intervention conformes à l'approche qualitative définie par l'INLUCC ;
- ✓ Un suivi qualitatif et quantitatif amélioré en vue de définir des prévisionnels et un plan de recadrage en cas de besoin ;
- ✓ Une sécurité de l'information optimale recueillie à travers le Call-Center.

II.2. Gestion du SVI

Enjeux :

Le SVI (Serveur Vocal Interactif) est le garant d'un premier accueil personnalisé et de qualité aux appelants en diffusant un fichier audio et les services proposés par le service Call Center. Ce serveur doit être basé uniquement sur les choix numérotés afin d'orienter l'appelant vers le service désiré (Exemple : langues : Arabe, Français ...).

Le SVI proposé par la nouvelle solution doit être personnalisable et extensible à tout moment pour répondre au mieux aux besoins de l'INLUCC.

Descriptif du besoin :

- ✓ Mise en place d'un Call-Flow adapté à la stratégie de communication de l'INLUCC.
- ✓ Insertion et diffusion de fichiers audio afin de garantir un accueil personnalisé aux appelants selon le numéro appelant, numéro appelé, identifiant de l'appelant...etc.
- ✓ Paramétrage du SVI : Définition des horaires de production, programmation des transferts d'appels, définition des délais d'attente, gestion des files d'attentes, débordement entre files d'attentes, possibilités de programmer des dll spécifiques en cas de besoins, intégration avec les bases de données...etc.
- ✓ Interfaçage complet avec les systèmes de gestion de l'INLUCC (ERP, CRM, etc...).

Objectifs :

- ✓ Garantir un accueil de qualité aux appelants (Citoyens)
- ✓ Segmenter le type d'appels reçus à travers les choix Numérotés.
- ✓ Gestion des compétences
- ✓ Offrir des menus self-service.
- ✓ Suivi plus fiable lors de l'interfaçage avec les systèmes de gestion de l'INLUCC.

II.2. Gestion des appels IN & OUT

Enjeux :

La Direction d'une part doit disposer de tous les éléments et outils nécessaires pour mener à bien la gestion des appels entrants et sortants. Et d'autre part, les téléconseillers doivent avoir accès à une interface ergonomique et complète leur permettant de réaliser au mieux leurs opérations quotidiennes et d'améliorer la remontée d'informations.

Descriptif du besoin :

- ✓ Suivi de la file d'attente des appels entrants avec possibilité de transfert manuel vers un TC.
- ✓ Routage intelligent des appels entrants selon les compétences, les agents, le temps d'attentes, temps d'occupation des agents, dernier agent contacté, numéro appelé / appelant...etc. le système doit pouvoir mixer entre tous les mécanismes de routage intelligent afin d'obtenir une stratégie propre aux besoins de l'INLUCC.
- ✓ Suivi de l'activité des téléopérateurs en traitement & en temps réel à travers un moniteur d'activité ;
- ✓ Injection des campagnes sortantes avec suivi de l'évolution du traitement ;
- ✓ Définition des codes contacts (Qualifications) ;
- ✓ Suivi des statistiques individuels et équipe (DMC, DMT, temps d'attente, nombre de contacts entrants traités,...) ;
- ✓ Personnalisation des rapports standards de l'INLUCC.

Objectifs :

- ✓ Optimisation du suivi du flux d'appels entrants en temps réel ;
- ✓ Amélioration des actions de prospection et de fiabilisation ;
- ✓ Augmentation du taux d'exploitation des bases de données en optimisant le système d'injection (définition d'une stratégie de numérotation adaptée au degré d'importance de chaque action, etc.) ;
- ✓ Amélioration de la fiabilité et de l'accès à l'information.

III : Objet du document

Le présent document a pour objet de détailler le besoin du CLIENT en termes de mise en place d'une solution CTI pour le Call Center. Il décrit les fonctionnalités dont peut disposer la solution et les prestations à assurer par « LE PRESTATAIRE » pour le compte de « L'INLUCC » (dénommé « LE CLIENT » ci-après), dans le cadre de la mise en place de cette dernière.

De ce fait, la liste des fonctionnalités souhaitées ainsi qu'un questionnaire technique sont décrit ci-dessous.

La grille des besoins fonctionnels (grille de réponses) est jointe à ce document. Le PRESTATAIRE est tenu de la renseigner, en spécifiant pour chaque besoin exprimé s'il s'agit de :

- ✓ Fonctionnalité standard ;
- ✓ Fonctionnalité à obtenir via développement spécifique ;
- ✓ Fonctionnalité non couverte par la solution.

V : Fonctionnalités attendues

Il y a lieu de préciser que le prestataire doit :

- ✓ Disposer d'une bonne vision de la cible organisationnelle et de la connaissance des spécificités du métier call center de l'INLUCC ;
- ✓ Percevoir et anticiper les impacts applicatifs suite à des choix de règles de gestion qui peuvent avoir des répercussions sur d'autres volets de l'application ou autres (Système de gestion de l'INLUCC, ...);
- ✓ Prévoir s'il y a lieu de rajouter du matériel afin de réaliser l'interconnexion des sites distants.

V.1. Liste des fonctionnalités et questionnaire technique

La réponse du prestataire relative à la liste des fonctionnalités et au questionnaire technique devra se faire au niveau de la grille de réponse.

V.1.1 Liste des fonctionnalités :

Le questionnaire fonctionnel se décompose comme suit :

I	Gestion des utilisateurs et des habilitations
I.1	Comment la solution gère-t-elle la création de login et de mot de passe (Login et mot de passe Windows) ?
I.2	La solution peut-elle être interfacée avec l'annuaire de l'INLUCC (Active directory ou autre) pour la spécification des acteurs ?
I.3	Comment la solution gère-t-elle la gestion des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des habilitations (Contrôle d'accès, intégration et attribution des compétences, traçabilité des utilisateurs, etc...) ?
I.4	La solution doit permettre la création des compétences (Langues, Formation, expérience, etc...) par TC
I.5	La solution doit permettre la définition des degrés d'importance de chaque compétence vis-à-vis d'un utilisateur.
I.6	La solution doit permettre de paramétrer un statut pour les utilisateurs (disponible, déconnecté, occupé, etc...)
I.7	La solution doit permettre de configurer plusieurs raison de pauses
I.8	La solution doit donner la possibilité au superviseur de configurer les habilitations des TC comme par exemple de pouvoir se mettre en pause de post-traitement, ...etc.
II	SVI / Gestion de la file d'attente

II.1	Le module SVI doit permettre le paramétrage et la personnalisation des fonds musicaux de l'INLUCC selon le shift (horaire d'ouverture, horaire de fermeture, indisponibilité du service, rappel de courtoisie) et la période (ramadan, Aid ...etc).
II.2	La solution doit permettre de définir les horaires d'ouverture et de fermeture propre à l'INLUCC
II.3	La solution doit permettre de personnaliser des compétences par utilisateur avec un choix de numérotation.
II.4	La solution doit permettre de paramétrer des demandes clients par utilisateur et avec un choix de numérotation
II.5	La solution doit permettre de définir un délai d'attente selon l'opération de choix du citoyen et de ses demandes. Une fois le délai dépassé, l'appel peut être transféré automatiquement vers une autre file d'attente ou vers un autre menu.
II.6	La solution doit permettre de détecter les agents disponibles correspondant au choix du citoyen. Dans le cas contraire, une mise en attente musicale est déclenchée automatiquement selon le choix et la demande du citoyen.
II.7	La solution doit permettre de calculer automatiquement le délai moyen d'attente en s'appuyant sur les disponibilités et les appels pris par les agents, et le communiquer au citoyen pendant le délai d'attente.
II.8	La solution cible doit permettre le paramétrage d'un seuil de congestion (durée maximale d'attente), auquel cas l'appel est transféré vers un autre agent disponible et disposant d'une compétence autre que celle choisie par le citoyen. En cas d'indisponibilité de tous les agents, une boîte vocale doit être activée informant le citoyen d'enregistrer un message ou de demander un rappel.
II.9	La solution doit permettre de remonter un état des messages reçus ou les demandes d'appel des citoyens avec un affichage de l'identifiant téléphonique.
II.10	Le SVI doit permettre automatiquement le paramétrage d'un rappel de courtoisie, avec une personnalisation d'un choix de numérotation et du fond musical
II.11	Les formats des fonds musicaux doivent être conformes aux besoins et contraintes de l'INLUCC

III	Gestion des appels entrants & sortants
	<u>Appels entrants</u>
III.1	La solution doit permettre le routage des appels par compétence, par typologie des demandes et par nombre d'appels traités par un TC, ...etc.
III.2	La solution doit permettre de paramétrer le mode de décrochage pour les appels entrants
III.3	En cas de décrochage manuel, le système doit pouvoir : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calculer la durée moyenne ou le nombre de sonneries par agent

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Définir un nombre maximal de sonneries avant transfert vers un autre agent. Auquel cas, l'agent initial sera mis automatiquement en statut "déconnecté" ou « Indisponible »
III.4	<p>En cas de prise d'appel, la solution doit pouvoir remonter les informations sur l'appelant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une fiche du contact/citoyen si déjà enregistré sur le système de gestion de l'INLUCC (ERP, CRM...etc.) avec un affichage du N° de téléphone ✓ Une fiche vierge du contact à renseigner par l'agent avec le champ N° de téléphone déjà renseigné (dans le cas d'un nouveau contact non enregistré dans le système de gestion de l'INLUCC)
III.5	<p>Durant l'appel, le TC doit pouvoir préciser le contenu d'interaction avec le citoyen :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programmer un rappel dans le cadre des campagnes sortantes ✓ Possibilité d'effectuer des opérations de copier/coller de l'interface de la solution vers la fiche contact/citoyen du système de gestion de l'INLUCC (en cas de bug technique)
III.6	La solution doit pouvoir calculer la durée moyenne de communication (DMC) et de traitement (Post appel) des appels entrants
III.7	Suite à la finalisation du traitement par l'agent (qualification de la fiche), le système doit mettre le TC en statut "disponible"
III.8	La solution doit permettre le routage manuel des appels par les utilisateurs habilités
III.9	En cas d'arrêt inattendu du service téléphonie (perte de la liaison entre la solution et le PBX, les TC doivent pouvoir recevoir les appels en mode dégressif.
III.10	<p><u>Appels sortants</u></p> <p>Le système doit permettre l'injection des campagnes d'appels sortants avec la possibilité de dispatching par compétence</p>
III.11	La solution doit pouvoir paramétrer la planification et le lancement automatique des campagnes sortantes
III.12	En cas d'activation et de lancement de la campagne, il doit être possible d'arrêter ou de différer à tout moment la campagne sortante
III.13	la solution doit permettre de sélectionner le mode de numérotation des appels sortants (Preview, progressif ou prédictif)
III.14	<p>Suite à la numérotation, la solution doit pouvoir qualifier la fiche contact/citoyen suivant le résultat de l'appel, à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pas de réponse de la part du client ✓ Ligne occupée ✓ N° de téléphone erroné ✓ Messagerie vocale ✓ Etc

III.15	La solution doit permettre de configurer la durée et le nombre de sonneries maximales pour mettre fin à la communication pour les appels sortants
III.16	En cas de réponse, la solution doit remonter automatiquement les informations de l'appelant : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiche contact/citoyen si l'appelant existe déjà sur le système de gestion de l'INLUCC ✓ Fiche de l'appelant sur l'interface agent dans le cas contraire
III.17	La solution doit pouvoir calculer la durée moyenne de communication (DMC) et de traitement (Post appel) des appels sortants
III.18	La solution doit pouvoir enregistrer automatiquement l'ensemble des communications par TC à travers un outil de recording, avec une stratégie d'archivage et d'assainissement
III.19	La solution doit pouvoir gérer la traçabilité des enregistrements (TAG, Login, N° téléphone, date, etc...).
III.20	La solution doit permettre l'accès aux pages WEB à travers l'interface agent

IV	Monitoring / Reportings
IV.1	La solution doit disposer d'un système de monitoring consolidé dont le rôle serait de visualiser et suivre en temps réel l'activité Call Center : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Statut des agents connectés ✓ Moniteur d'attente ✓ Les durées d'appel ✓ Les durées post traitement ✓ La gestion des files d'attentes ✓ Durée d'inactivité ✓ Etc
IV.2	Les utilisateurs habilités doivent pouvoir transmettre des messages flashes (Passage radio, pause décalée, etc...) aux agents
IV.3	Le système de monitoring doit permettre d'afficher des graphiques relatifs au suivi de l'activité Call Center : les pics d'appels, les types d'appels, file d'attente, etc
IV.4	Le système de monitoring doit permettre aux utilisateurs habilités d'effectuer des écoutes discrètes pendant les appels entrants (en mode manuel,)
IV.5	Le système de monitoring doit permettre aux utilisateurs habilités de souffler des informations aux TCs pendant les appels entrants.
IV.6	Le système de monitoring doit permettre de visualiser et de commanditer des actions (transfert manuel, modification du routage des appels, définition des priorités, optimisation de la file d'attente, etc...)
IV.7	La solution doit mettre à disposition un système de reportings avancés, tenant compte des besoins de l'INLUCC, pour optimiser le suivi de l'activité Call Center et décider des actions nécessaires à entreprendre.

IV.8	<p>Les types de reportings qui serviront de suivi de l'activité sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapport de suivi agent (durée des pauses, durée moyenne de connexion, DMC, etc...) ✓ Rapport des compétences IN & OUT personnalisable (par langue, par formation, par expérience, etc...) ✓ Rapport d'appels reçus et traités IN en calculant le taux de prise par intervalle (QoS) ✓ Rapport de suivi des campagnes OUT par campagne (nombre d'appels traités, nombre de contact argumentés, etc...) ✓ Rapport sur les fiches qualifiées par agent, par type et par canal d'orientation <p>NB : Ces rapports sont bien entendu non exhaustifs et devront être définis de manière détaillée pendant la phase de conception</p>
IV.9	<p>Le système de reporting doit pouvoir remonter des données antérieures à plus de 2 ans et par période à définir selon les besoins du client (journalier, hebdomadaire, mensuel et annuel)</p>

V.1.2 Questionnaire technique :

Le questionnaire technique se décompose comme suit :

I	Architecture
I.1	<p>Architecture Logique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Décrivez les modules proposés avec leurs dépendances et mode de communication (graphique souhaité) ; ✓ Décrivez les liens externes.
I.2	<p>Architecture Technique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présenter de manière générale l'environnement recommandé et requis (SGBD, Serveurs, etc...) ✓ Décrivez les services proposés (SOA, etc...) ✓ Détaillez les modes d'intégrations (MQSeries, EAI, ETL, etc...) ✓ La solution doit avoir une architecture capable de gérer plusieurs sites en même temps, un site central et des sites déportés. La gestion doit se faire au niveau du site central
I.3	<p>Environnement technique :</p> <p>Précisez l'ensemble des prérequis et recommandations du socle nécessaire pour la solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les Serveurs : SGBD, Web, Application, Report, messagerie, etc...avec les versions ✓ Les OS sur les serveurs avec les versions ✓ Les produits tiers : compilateurs, éditeurs, designers avec les versions ✓ Les postes de travail : OS, IE, clients, SGBD, ...etc. avec les versions ✓ Modalités de fourniture par l'éditeur : livré en standard, à charge pour le client, possibilité de substitution, etc...

I.4	La solution est-elle extensible/évolutive avec possibilité de réaliser des développements spécifiques et d'utiliser des langages de programmation adaptés à l'INLUCC (JAVA, C++) ?
I.5	Pourriez-vous indiquer quels sont les prérequis (Matériel et soft) ?

II	Données
II.1	SGBD : Quelles sont les Bases de données supportées et version ?
II.2	Accès au(x) base(s) de donnée(s): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quels sont les modes d'accès au Serveur SGBD (connecteurs, natifs, etc...) ? ✓ Pouvez-vous précisez les avantages, limites et impacts de leur mise en œuvre ?
II.3	Est-il possible de modifier les structures de données proposées par la solution (rajout de tables, de champs, etc...) ?
II.4	Quels sont les mécanismes de personnalisation avancée disponibles ?
II.5	Importation des données <ul style="list-style-type: none"> ✓ Précisez les interfaces correspondantes à l'alimentation de la solution (Format, structure, data, etc...). ✓ La solution peut-elle s'interfacer avec GED et CRM ? Décrivez les techniques. ✓ Quelles sont les possibilités de personnalisation et d'adaptation aux contraintes techniques éventuelles ?
II.6	Importation des données : Processus <ul style="list-style-type: none"> ✓ Décrivez le processus complet de mise à jour (extraction, transformation, livraison, contrôles, importation, rejets, archivage, etc...) ✓ Décrivez les modalités de contrôle tout au long du processus
II.7	Exportation des données : <ul style="list-style-type: none"> ✓ De quelles manières peut-on exporter des données ? Sous quel(s) format(s) ? ✓ Quels sont les formats d'export supportés par la solution ?
II.8	Exportation des données : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comment la solution peut-elle s'interfacer avec GED et CRM ? Décrivez les techniques. ✓ Quelles sont les possibilités de personnalisation et d'adaptation aux contraintes techniques éventuelles ?
II.9	Gestion des incidents : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quelles sont les procédures de reprise possibles en cas d'échec de mise à jour ? ✓ Quelles sont les procédures de reprise possibles en cas de panne de la solution ou du PBX.

III	Divers
III.1	La solution peut-elle supporter Windows 7 ? Avec quels services pack ?

III.2	Quelles sont les versions d'Internet Explorer supportées ?
III.3	Quels sont les logiciels bureautique avec lesquels la solution s'interface et communique ? Avec quelles versions ?

IV	Archivage
IV.1	Quels processus sont utilisés pour mettre en œuvre l'archivage des données ? Comment s'effectue une reprise de données archivées ?
IV.2	Comment est géré le stockage des données sources (en ligne, sous forme de fichiers, dans une base,... précisez) ?
IV.3	L'archivage est-il géré sur un serveur central ? Si oui, précisez les modalités d'archivage.
IV.4	L'archivage est-il géré sur des répertoires de serveur partagé ? Si oui, précisez les modalités d'archivage.
IV.5	Précisez les capacités de stockage ?
IV.6	L'archivage est-il géré sur des répertoires de serveur partagés ? Si oui, précisez les modalités d'archivage.

V	Sécurité : Identification
V.1	Utilisateurs : Décrivez le processus d'authentification et méthodes supportées?
V.2	Chaque compte (utilisateur, de service, administrateur) est-il identifié personnellement (absence d'identifiant générique) ?
V.3	Le nom des comptes de service ou administrateur peut-il être choisi ou est-il imposé par l'éditeur ?
V.4	La saisie du compte et du mot de passe utilisateur est-elle réalisée dans une fenêtre Windows affichée dès le lancement de l'application ? Le mot de passe peut-il être généré automatiquement ?
V.5	Traces de connexion : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Décrivez le processus de traçabilité des connexions (horodatage, matricule, etc...) ? ✓ Décrivez toutes les fonctions de suivi (Statistiques, rapports, succès, échecs, etc...) des connexions ?
V.6	Habilitation : L'application met-elle en œuvre une gestion des droits permettant de contrôler l'accès aux données et/ou traitements ? Précisez si ces droits portent sur l'accès aux données ou aux traitements.

V.7	Ces droits ou profils permettent-ils de cloisonner l'accès aux informations (par exemple par système applicatif source, par fonction, par niveau hiérarchique, etc...) ? Ces cloisonnements peuvent-ils reposer sur des pyramides ou critères existant dans l'entreprise, par exemple par import d'un annuaire ?
V.8	Précisez les profils utilisateurs, de services, administrateur gérés par votre application et les droits correspondants.
V.9	Sécurité fonctionnelle Toute action dans la solution fait-elle l'objet d'une trace systématique mentionnant l'identité de la personne l'ayant réalisée, la nature de l'acte et l'horodatage de l'acte ?
V.10	L'accès à ces traces est-il protégé et autorisé uniquement en lecture par des personnes habilitées ?
V.11	La solution gère-t-elle la notion de confidentialité ?
V.12	La solution intègre-t-elle des messages d'erreur ? Si oui, Les messages d'erreur sont-ils paramétrables par l'utilisateur ?
V.13	Engagez-vous à fournir à l'INLUCC une solution offrant un niveau de sécurité correspondant à l'usage qui en sera fait et aux données qu'elle traitera ? L'éditeur signalera les mesures éventuelles hors de son périmètre qu'il convient de prendre pour assurer et améliorer la sécurité de sa solution.

VI	GESTION DE LA DOCUMENTATION ET DE L'AIDE EN LIGNE
VI.1	La solution dispose-t-elle d'une aide à l'utilisation ?
VI.2	En quel format l'aide en ligne est-elle disponible ?
VI.3	L'aide en ligne est-elle disponible pour tous les modules ?
VI.4	S'agit-il d'une aide en ligne contextuelle relative à chaque fonction, fenêtre ou zone ?
VI.5	Quelles sont les modalités d'appel de l'aide en ligne (touche de fonction, etc.) ?

VII	LANGUES UTILISATEURS
VII.1	Quelle(s) langue(s) est (sont) proposée(s) à l'interface utilisateur ?
VII.2	Peut-on choisir la langue d'interface pour chaque utilisateur ?

VIII	MISE A JOUR
VIII.1	Lors d'un changement de version, le non-écrasement des parties personnalisées de la solution est-il assuré (sur le serveur) ? si oui quels sont les mécanismes assurant ce non-écrasement ?

VIII.2	Une intervention sur les postes clients est-elle nécessaire pour la mise à jour de l'outil ?
VIII.3	La mise à jour en téléchargement est-elle possible ? si oui quelle méthode et quel outil utilisé ?

VI : Déroulement de la mission

VI.1. Phase 1 : Cadrage et lancement du projet

Lors du lancement du projet, le PRESTATAIRE devra préciser sa démarche de mise en œuvre en détaillant les aspects suivants :

- ✓ Modalités de collaboration avec les équipes du CLIENT ;
- ✓ Modalités de suivi et de pilotage du projet ;
- ✓ Déroulement du projet avec description des travaux de :
 - Conception ;
 - Paramétrage & développement ;
 - Tests / Recette ;
 - Formation (Administrateurs Fonctionnels et utilisateurs) ;
 - Déploiement.
 - Garantie / Maintenance.

NB : Un plan d'assurance qualité devra être proposé.

Dans le cadre de la phase de cadrage, le PRESTATAIRE devra prendre connaissance des documents produits par le CLIENT, notamment dans le cadre du projet de « Mise en place d'une solution Téléphonie sur IP et CTI pour le Call Center », à savoir :

- ✓ Aspect organisationnel ;
- ✓ Architecture SI, plateforme technique et tout autre élément impactant la mise en place de la solution ;
- ✓ Parc matériel ;
- ✓ Contraintes et attentes des utilisateurs.

Suite à cette première prise de contact avec l'environnement CLIENT, le PRESTATAIRE devra spécifier les prérequis en termes de :

- ✓ Plateforme de recette ;
- ✓ Plateforme de production.

LIVRABLES

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT :

- ✓ **Note de cadrage ;**
- ✓ **Prérequis techniques et caractéristiques du matériel ou logiciels recommandés le cas échéant ;**
- ✓ **Plan d'action détaillé.**

VI.2. Phase 2 : Conception

Le PRESTATAIRE sera amené durant cette phase à :

- ✓ **Élaborer les spécifications fonctionnelles détaillées de la solution ;**
- ✓ **Élaborer les spécifications techniques détaillées de la solution ;**
- ✓ **Élaborer le dossier de paramétrage ;**
- ✓ **Élaborer et valider le dossier de conception de la solution avec le CLIENT.**

Par ailleurs, le PRESTATAIRE est tenu d'assurer la montée en compétence des équipes de l'INLUCC durant cette phase.

LIVRABLES :

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT un dossier de conception technico-fonctionnel (*incluant la conception des workflows*).

NB : Une maîtrise d'œuvre intégré de l'INLUCC travaillera en étroite collaboration avec les équipes de l'intégrateur, avec une évaluation par le prestataire à l'issue de chaque phase

VI.3. Phase 3 : Déploiement de la solution

Après validation de la première phase par le CLIENT, le PRESTATAIRE devra procéder, à l'exécution des actions suivantes :

- ✓ Installation de la solution cible : le PRESTATAIRE réalisera l'installation et le paramétrage de la solution en faisant participer l'équipe du CLIENT dans le cadre d'un transfert de compétence ;
- ✓ Test de la solution implémentée ;
- ✓ Recette (avec le CLIENT) ;
- ✓ Mise en production de la solution ;
- ✓ Élaboration des guides d'installation et d'utilisation pour assurer, à terme, l'autonomie de l'équipe projet ;

LIVRABLES :

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT :

- ✓ Rapport sur la mise en place de la solution technique ;
- ✓ Guide utilisateur (intégrant les aspects « Administration » et « Manipulation de l'outil ») ;
- ✓ Transfert de compétence aux équipes de l'INLUCC par rapport à la reprise ;
- ✓ Prérequis de déploiement et de formation

NB : Une maîtrise d'œuvre intégrée de l'INLUCC travaillera en étroite collaboration avec les équipes de l'intégrateur, avec une évaluation par le prestataire à l'issue de chaque phase.

VI.4. Phase 4 : Formation et Accompagnement au démarrage

Après validation du rapport de la phase 3, le PRESTATAIRE assistera le CLIENT dans l'utilisation de la solution mise en place. Cela doit inclure :

- ✓ Formation « Administrateur » ;
- ✓ Formation « Utilisateur » ;
- ✓ Accompagnement au démarrage pendant la période de garantie ;

L'objectif de l'accompagnement sera d'assurer le développement des compétences internes requises pour la maîtrise de la solution mise en place.

Le PRESTATAIRE assurera cette phase par le biais d'une délégation d'équipe spécialisée.

LIVRABLES :

Au bout de cette phase, le PRESTATAIRE adressera au CLIENT :

- ✓ Guides utilisateurs ;
- ✓ Rapport sur la formation des superviseurs ;
- ✓ Rapport sur l'assistance et l'accompagnement technique : *un dispositif de remontée d'information et d'anomalies techniques sera mis en place et déployé par le CLIENT durant la période d'accompagnement ;*
- ✓ Rapport final ;
- ✓ Contrat de maintenance (à valider et faire signer par le client)

VI.5. Délais d'exécution des prestations

Les prestations objet du présent appel d'offres doivent être exécutées dans un délai maximum cible de 40 jours.

VI.6. Prestation de support et de maintenance

Il est attendu dans la proposition du PRESTATAIRE des options sur le support et la maintenance de l'outil après le Go Live. Les modalités de mise en œuvre de cette maintenance devront être précisées.

VI.7. Équipe affectée à la mission

L'équipe qui sera affectée par le PRESTATAIRE doit comprendre toutes les qualifications nécessaires à la réalisation de cette mission. La mission sera réalisée par un personnel disposant de compétences diverses et complémentaires en matière de mise en place d'une solution IPBX et CTI. L'équipe du PRESTATAIRE devra comprendre au minimum, les compétences ci-dessous :

- ✓ Un chef de projet ;
- ✓ Consultants fonctionnel et technique ;

Le PRESTATAIRE doit **joindre à son offre les CVs de l'équipe affectée** à la mission justifiant les compétences, le nombre d'année d'expérience de chaque intervenant et le nombre d'années de collaboration avec l'intégrateur.

Néanmoins, le PRESTATAIRE s'engage à exécuter personnellement la mission et devra faire intervenir les experts retenus dans son offre technique et ne pourra les remplacer par de nouveaux experts qu'après accord préalable du CLIENT.

VI.8. Planning de la mission

Le PRESTATAIRE est tenu de soumettre à l'agrément du CLIENT, un planning détaillé reprenant les prestations à réaliser ainsi que le personnel nommément désigné pour les tâches qui leur seront confiées. Le planning de la mission doit être mis à jour par le PRESTATAIRE chaque fois que cela s'avère nécessaire. Cette mise à jour ne peut avoir pour conséquence une modification du délai global de la mission qui est fixé à 40 jours.

Annexe 2

FORMULAIRE DE SOUMISSION DE L'OFFRE DE PRIX DU FOURNISSEUR⁸

(Le présent formulaire doit être soumis uniquement sur le papier à en-tête officiel du fournisseur⁹)

Le fournisseur soussigné accepte par les présentes les conditions générales du PNUD et propose de fournir les articles énumérés ci-dessous conformément aux spécifications et exigences du PNUD, tel qu'indiqué dans la RFQ ayant pour n° de référence RFQ 2017-04

Tableau 1 : Le questionnaire fonctionnel

I	Gestion des utilisateurs et des habilitations	Réponse
I.1	Comment la solution gère-t-elle la création de login et de mot de passe (Login et mot de passe Windows) ?	
I.2	La solution peut-elle être interfacée avec l'annuaire de l'INLUCC (Active directory ou autre) pour la spécification des acteurs ?	
I.3	Comment la solution gère-t-elle la gestion des utilisateurs, des groupes d'utilisateurs et des habilitations (Contrôle d'accès, intégration et attribution des compétences, traçabilité des utilisateurs, etc...) ?	
I.4	La solution doit permettre la création des compétences (Langues, Formation, expérience, etc...) par TC	
I.5	La solution doit permettre la définition des degrés d'importance de chaque compétence vis-à-vis d'un utilisateur.	
I.6	La solution doit permettre de paramétrer un statut pour les utilisateurs (disponible, déconnecté, occupé, etc...)	
I.7	La solution doit permettre de configurer plusieurs raison de pauses	
I.8	La solution doit donner la possibilité au superviseur de configurer les habilitations des TC comme par exemple de pouvoir se mettre en pause de post-traitement, ...etc.	

II	SVI / Gestion de la file d'attente	Réponses
II.1	Le module SVI doit permettre le paramétrage et la personnalisation des fonds musicaux de l'INLUCC selon le shift (horaire d'ouverture, horaire de fermeture, indisponibilité du service, rappel de courtoisie) et la période (ramadan, Aid ...etc).	

⁸ Ceci sert de guide au fournisseur dans le cadre de la préparation de l'offre de prix et du barème de prix.

⁹ Le papier à en-tête officiel doit indiquer les coordonnées – adresses, courrier électronique, numéros de téléphone et de fax – aux fins de vérification.

II.2	La solution doit permettre de définir les horaires d'ouverture et de fermeture propre à l'INLUCC	
II.3	La solution doit permettre de personnaliser des compétences par utilisateur avec un choix de numérotation.	
II.4	La solution doit permettre de paramétrer des demandes clients par utilisateur et avec un choix de numérotation	
II.5	La solution doit permettre de définir un délai d'attente selon l'opération de choix du citoyen et de ses demandes. Une fois le délai dépassé, l'appel peut être transféré automatiquement vers une autres file d'attente ou vers un autre menu.	
II.6	La solution doit permettre de détecter les agents disponibles correspondant au choix du citoyen. Dans le cas contraire, une mise en attente musicale est déclenchée automatiquement selon le choix et la demande du citoyen.	
II.7	La solution doit permettre de calculer automatiquement le délai moyen d'attente en s'appuyant sur les disponibilités et les appels pris par les agents, et le communiquer au citoyen pendant le délai d'attente.	
II.8	La solution cible doit permettre le paramétrage d'un seuil de congestion (durée maximale d'attente), auquel cas l'appel est transféré vers un autre agent disponible et disposant d'une compétence autre que celle choisie par le citoyen. En cas d'indisponibilité de tous les agents, une boîte vocale doit être activée informant le citoyen d'enregistrer un message ou de demander un rappel.	
II.9	La solution doit permettre de remonter un état des messages reçus ou les demandes d'appel des citoyens avec un affichage de l'identifiant téléphonique.	
II.10	Le SVI doit permettre automatiquement le paramétrage d'un rappel de courtoisie, avec une personnalisation d'un choix de numérotation et du fond musical	
II.11	Les formats des fonds musicaux doivent être conformes aux besoins et contraintes de l'INLUCC	

III	Gestion des appels entrants & sortants	Réponses
	<u>Appels entrants</u>	
III.1	La solution doit permettre le routage des appels par compétence, par typologie des demandes et par nombre d'appels traités par un TC, ...etc.	
III.2	La solution doit permettre de paramétrer le mode de décrochage pour les appels entrants	

III.3	<p>En cas de décrochage manuel, le système doit pouvoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Calculer la durée moyenne ou le nombre de sonneries par agent ✓ Définir un nombre maximal de sonneries avant transfert vers un autre agent. Auquel cas, l'agent initial sera mis automatiquement en statut "déconnecté" ou « Indisponible » 	
III.4	<p>En cas de prise d'appel, la solution doit pouvoir remonter les informations sur l'appelant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Une fiche du contact/citoyen si déjà enregistré sur le système de gestion de l'INLUCC (ERP, CRM...etc.) avec un affichage du N° de téléphone ✓ Une fiche vierge du contact à renseigner par l'agent avec le champ N° de téléphone déjà renseigné (dans le cas d'un nouveau contact non enregistré dans le système de gestion de l'INLUCC) 	
III.5	<p>Durant l'appel, le TC doit pouvoir préciser le contenu d'interaction avec le citoyen :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Programmer un rappel dans le cadre des campagnes sortantes ✓ Possibilité d'effectuer des opérations de copier/coller de l'interface de la solution vers la fiche contact/citoyen du système de gestion de l'INLUCC (en cas de bug technique) 	
III.6	<p>La solution doit pouvoir calculer la durée moyenne de communication (DMC) et de traitement (Post appel) des appels entrants</p>	
III.7	<p>Suite à la finalisation du traitement par l'agent (qualification de la fiche), le système doit mettre le TC en statut "disponible"</p>	
III.8	<p>La solution doit permettre le routage manuel des appels par les utilisateurs habilités</p>	
III.9	<p>En cas d'arrêt inattendu du service téléphonie (perte de la liaison entre la solution et le PBX, les TC doivent pouvoir recevoir les appels en mode dégressif.</p>	
III.10	<p><u>Appels sortants</u> Le système doit permettre l'injection des campagnes d'appels sortants avec la possibilité de dispatching par compétence</p>	
III.11	<p>La solution doit pouvoir paramétrer la planification et le lancement automatique des campagnes sortantes</p>	
III.12	<p>En cas d'activation et de lancement de la campagne, il doit être possible d'arrêter ou de différer à tout moment la campagne sortante</p>	
III.13	<p>la solution doit permettre de sélectionner le mode de numérotation des appels sortants (Preview, progressif ou prédictif)</p>	
III.14	<p>Suite à la numérotation, la solution doit pouvoir qualifier la fiche contact/citoyen suivant le résultat de l'appel, à savoir :</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pas de réponse de la part du client ✓ Ligne occupée ✓ N° de téléphone erroné ✓ Messagerie vocale ✓ Etc 	
III.15	La solution doit permettre de configurer la durée et le nombre de sonneries maximales pour mettre fin à la communication pour les appels sortants	
III.16	<p>En cas de réponse, la solution doit remonter automatiquement les informations de l'appelant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fiche contact/citoyen si l'appelant existe déjà sur le système de gestion de l'INLUCC ✓ Fiche de l'appelant sur l'interface agent dans le cas contraire 	
III.17	La solution doit pouvoir calculer la durée moyenne de communication (DMC) et de traitement (Post appel) des appels sortants	
III.18	La solution doit pouvoir enregistrer automatiquement l'ensemble des communications par TC à travers un outil de recording, avec une stratégie d'archivage et d'assainissement	
III.19	La solution doit pouvoir gérer la traçabilité des enregistrements (TAG, Login, N° téléphone, date, etc...).	
III.20	La solution doit permettre l'accès aux pages WEB à travers l'interface agent	

IV	Monitoring / Reportings	Réponses
IV.1	<p>La solution doit disposer d'un système de monitoring consolidé dont le rôle serait de visualiser et suivre en temps réel l'activité Call Center :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Statut des agents connectés ✓ Moniteur d'attente ✓ Les durées d'appel ✓ Les durées post traitement ✓ La gestion des files d'attentes ✓ Durée d'inactivité ✓ Etc 	
IV.2	Les utilisateurs habilités doivent pouvoir transmettre des messages flashes (Passage radio, pause décalée, etc...) aux agents	
IV.3	Le système de monitoring doit permettre d'afficher des graphiques relatifs au suivi de l'activité Call Center : les pics d'appels, les types d'appels, file d'attente, etc	

IV.4	Le système de monitoring doit permettre aux utilisateurs habilités d'effectuer des écoutes discrètes pendant les appels entrants (en mode manuel,)	
IV.5	Le système de monitoring doit permettre aux utilisateurs habilités de souffler des informations aux TCs pendant les appels entrants.	
IV.6	Le système de monitoring doit permettre de visualiser et de commanditer des actions (transfert manuel, modification du routage des appels, définition des priorités, optimisation de la file d'attente, etc...)	
IV.7	La solution doit mettre à disposition un système de reportings avancés, tenant compte des besoins de l'INLUCC, pour optimiser le suivi de l'activité Call Center et décider des actions nécessaires à entreprendre.	
IV.8	<p>Les types de reportings qui serviront de suivi de l'activité sont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Rapport de suivi agent (durée des pauses, durée moyenne de connexion, DMC, etc...) ✓ Rapport des compétences IN & OUT personnalisable (par langue, par formation, par expérience, etc...) ✓ Rapport d'appels reçus et traités IN en calculant le taux de prise par intervalle (QoS) ✓ Rapport de suivi des campagnes OUT par campagne (nombre d'appels traités, nombre de contact argumentés, etc...) ✓ Rapport sur les fiches qualifiées par agent, par type et par canal d'orientation <p>NB : Ces rapports sont bien entendu non exhaustifs et devront être définis de manière détaillée pendant la phase de conception</p>	
IV.9	Le système de reporting doit pouvoir remonter des données antérieures à plus de 2 ans et par période à définir selon les besoins du client (journalier, hebdomadaire, mensuel et annuel)	

V.1.2 Questionnaire technique :

Le questionnaire technique se décompose comme suit :

I	Architecture	Réponses
I.1	<p>Architecture Logique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Décrivez les modules proposés avec leurs dépendances et mode de communication (graphique souhaité) ; ✓ Décrivez les liens externes. 	

I.2	Architecture Technique : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Présenter de manière générale l'environnement recommandé et requis (SGBD, Serveurs, etc...) ✓ Décrivez les services proposés (SOA, etc...) ✓ Détaillez les modes d'intégrations (MQSeries, EAI, ETL, etc...) ✓ La solution doit avoir une architecture capable de gérer plusieurs sites en même temps, un site central et des sites déportés. La gestion doit se faire au niveau du site central 	
I.3	Environnement technique : Précisez l'ensemble des prérequis et recommandations du socle nécessaire pour la solution : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Les Serveurs : SGBD, Web, Application, Report, messagerie, etc...avec les versions ✓ Les OS sur les serveurs avec les versions ✓ Les produits tiers : compilateurs, éditeurs, designers avec les versions ✓ Les postes de travail : OS, IE, clients, SGBD, ...etc. avec les versions ✓ Modalités de fourniture par l'éditeur : livré en standard, à charge pour le client, possibilité de substitution, etc... 	
I.4	La solution est-elle extensible/évolutive avec possibilité de réaliser des développements spécifiques et d'utiliser des langages de programmation adaptés à l'INLUCC (JAVA, C++) ?	
I.5	Pourriez-vous indiquer quels sont les prérequis (Matériel et soft) ?	

II	Données	Réponses
II.1	SGBD : Quelles sont les Bases de données supportées et version ?	
II.2	Accès au(x) base(s) de donnée(s): <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quels sont les modes d'accès au Serveur SGBD (connecteurs, natifs, etc...) ? ✓ Pouvez-vous précisez les avantages, limites et impacts de leur mise en œuvre ? 	
II.3	Est-il possible de modifier les structures de données proposées par la solution (rajout de tables, de champs, etc...) ?	
II.4	Quels sont les mécanismes de personnalisation avancée disponibles ?	

II.5	Importation des données <ul style="list-style-type: none"> ✓ Précisez les interfaces correspondantes à l'alimentation de la solution (Format, structure, data, etc...). ✓ La solution peut-elle s'interfacer avec GED et CRM ? Décrivez les techniques. ✓ Quelles sont les possibilités de personnalisation et d'adaptation aux contraintes techniques éventuelles ? 	
II.6	Importation des données : Processus <ul style="list-style-type: none"> ✓ Décrivez le processus complet de mise à jour (extraction, transformation, livraison, contrôles, importation, rejets, archivage, etc...) ✓ Décrivez les modalités de contrôle tout au long du processus 	
II.7	Exportation des données : <ul style="list-style-type: none"> ✓ De quelles manières peut-on exporter des données ? Sous quel(s) format(s) ? ✓ Quels sont les formats d'export supportés par la solution ? 	
II.8	Exportation des données : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Comment la solution peut-elle s'interfacer avec GED et CRM ? Décrivez les techniques. ✓ Quelles sont les possibilités de personnalisation et d'adaptation aux contraintes techniques éventuelles ? 	
II.9	Gestion des incidents : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Quelles sont les procédures de reprise possibles en cas d'échec de mise à jour ? ✓ Quelles sont les procédures de reprise possibles en cas de panne de la solution ou du PBX. 	

III	Divers	Réponses
III.1	La solution peut-elle supporter Windows 7 ? Avec quels services pack ?	
III.2	Quelles sont les versions d'Internet Explorer supportées ?	
III.3	Quels sont les logiciels bureautique avec lesquels la solution s'interface et communique ? Avec quelles versions ?	

IV	Archivage	Réponses
IV.1	Quels processus sont utilisés pour mettre en œuvre l'archivage des données ? Comment s'effectue une reprise de données archivées ?	
IV.2	Comment est géré le stockage des données sources (en ligne, sous forme de fichiers, dans une base,... précisez) ?	

IV.3	L'archivage est-il géré sur un serveur central ? Si oui, précisez les modalités d'archivage.	
IV.4	L'archivage est-il géré sur des répertoires de serveur partagé ? Si oui, précisez les modalités d'archivage.	
IV.5	Précisez les capacités de stockage ?	
IV.6	L'archivage est-il géré sur des répertoires de serveur partagés ? Si oui, précisez les modalités d'archivage.	

V	Sécurité : Identification	Réponses
V.1	Utilisateurs : Décrivez le processus d'authentification et méthodes supportées?	
V.2	Chaque compte (utilisateur, de service, administrateur) est-il identifié personnellement (absence d'identifiant générique) ?	
V.3	Le nom des comptes de service ou administrateur peut-il être choisi ou est-il imposé par l'éditeur ?	
V.4	La saisie du compte et du mot de passe utilisateur est-elle réalisée dans une fenêtre Windows affichée dès le lancement de l'application ? Le mot de passe peut-il être généré automatiquement ?	
V.5	Traces de connexion : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Décrivez le processus de traçabilité des connexions (horodatage, matricule, etc...) ? ✓ Décrivez toutes les fonctions de suivi (Statistiques, rapports, succès, échecs, etc...) des connexions ? 	
V.6	Habilitation : L'application met-elle en œuvre une gestion des droits permettant de contrôler l'accès aux données et/ou traitements ? Précisez si ces droits portent sur l'accès aux données ou aux traitements.	
V.7	Ces droits ou profils permettent-ils de cloisonner l'accès aux informations (par exemple par système applicatif source, par fonction, par niveau hiérarchique, etc...) ? Ces cloisonnements peuvent-ils reposer sur des pyramides ou critères existant dans l'entreprise, par exemple par import d'un annuaire ?	
V.8	Précisez les profils utilisateurs, de services, administrateur gérés par votre application et les droits correspondants.	
V.9	Sécurité fonctionnelle Toute action dans la solution fait-elle l'objet d'une trace systématique	

	mentionnant l'identité de la personne l'ayant réalisée, la nature de l'acte et l'horodatage de l'acte ?	
V.10	L'accès à ces traces est-il protégé et autorisé uniquement en lecture par des personnes habilitées ?	
V.11	La solution gère-t-elle la notion de confidentialité ?	
V.12	La solution intègre-t-elle des messages d'erreur ? Si oui, Les messages d'erreur sont-ils paramétrables par l'utilisateur ?	
V.13	Engagez-vous à fournir à l'INLUCC une solution offrant un niveau de sécurité correspondant à l'usage qui en sera fait et aux données qu'elle traitera ? L'éditeur signalera les mesures éventuelles hors de son périmètre qu'il convient de prendre pour assurer et améliorer la sécurité de sa solution.	

VI	GESTION DE LA DOCUMENTATION ET DE L'AIDE EN LIGNE	Réponses
VI.1	La solution dispose-t-elle d'une aide à l'utilisation ?	
VI.2	En quel format l'aide en ligne est-elle disponible ?	
VI.3	L'aide en ligne est-elle disponible pour tous les modules ?	
VI.4	S'agit-il d'une aide en ligne contextuelle relative à chaque fonction, fenêtre ou zone ?	
VI.5	Quelles sont les modalités d'appel de l'aide en ligne (touche de fonction, etc.) ?	

VII	LANGUES UTILISATEURS	Réponses
VII.1	Quelle(s) langue(s) est (sont) proposée(s) à l'interface utilisateur ?	
VII.2	Peut-on choisir la langue d'interface pour chaque utilisateur ?	

VIII	MISE A JOUR	Réponses
VIII.1	Lors d'un changement de version, le non-écrasement des parties personnalisées de la solution est-il assuré (sur le serveur) ? si oui quels sont les mécanismes assurant ce non-écrasement ?	
VIII.2	Une intervention sur les postes clients est-elle nécessaire pour la mise à jour de l'outil ?	
VIII.3	La mise à jour en téléchargement est-elle possible ? si oui quelle méthode et quel outil utilisé ?	

TABLEAU 2: Offre financière

La proposition financière devra être formulée en Dinar Tunisien et en hors taxe et conformément au tableau ci-dessous :

N° d'article	Description/Spécifications des biens	Date limite de livraison	Prix total par article
1	Phase 1 : Cadrage et lancement du projet + Un plan d'assurance qualité.		
2	Phase 2 : Conception de la solution		
3	Phase 3 : Mise en place de la solution Standard IP		
4	Phase 4 : Tests du bon fonctionnement de la solution		
5	Phase 5 : Mise en place de la solution Call center		
6	Phase 6 : Test du bon fonctionnement de la solution		
7	Phase 7 : Migration de quelques postes de l'ancien standard vers le nouveau		
8	Phase 8 : Formation et Accompagnement au démarrage		
	Prix Total		

TABEAL 3 : Offre de conformité aux autres conditions et exigences connexes

Autres informations concernant notre offre de prix :	Vos réponses		
	<i>Oui, nous nous y conformerons</i>	<i>Non, nous ne pouvons nous y conformer</i>	<i>Si vous ne pouvez pas vous y conformer, veuillez faire une contre-proposition</i>
Délai de livraison			
Validité de l'offre de prix			
Totalité des conditions générales du PNUD (RFQ signé)			

Toutes les autres informations que nous n'avons pas fournies emportent automatiquement conformité pleine et entière de notre part aux exigences et conditions de la RFQ.

*[nom et signature de la personne habilitée par le fournisseur]
[fonctions]
[date]*

Conditions générales

1. ACCEPTATION DU BON DE COMMANDE

Le fournisseur ne peut accepter le présent bon de commande qu'en signant et en retournant une copie de celui-ci à titre d'accusé de réception ou en livrant les biens dans le respect des délais impartis, conformément aux conditions du présent bon de commande, tel qu'indiqué dans les présentes. L'acceptation du présent bon de commande créera un contrat entre les parties aux termes duquel les droits et obligations des parties seront exclusivement régis par les conditions du présent bon de commande, ainsi que par les présentes conditions générales. Aucune disposition supplémentaire ou contraire proposée par le fournisseur ne sera opposable au PNUD, à moins qu'elle n'ait été acceptée par écrit par un fonctionnaire du PNUD dûment habilité à cette fin.

2. PAIEMENT

2.1 Une fois les conditions de livraison respectées, et sauf indication contraire figurant dans le présent bon de commande, le PNUD effectuera le paiement sous 30 jours à compter de la réception de la facture émise par le fournisseur relativement aux biens et de la copie des documents de transport indiqués dans le présent bon de commande.

2.2 Le paiement effectué sur présentation de la facture susmentionnée tiendra compte de toute réduction indiquée dans les conditions de paiement du présent bon de commande, à condition que le paiement intervienne dans le délai prévu par lesdites conditions de paiement.

2.3 A moins d'y être autorisé par le PNUD, le fournisseur devra soumettre une facture au titre du présent bon de commande et celle-ci devra indiquer le numéro d'identification du bon de commande.

2.4 Les prix indiqués dans le présent bon de commande ne pourront être augmentés qu'avec le consentement écrit et exprès du PNUD.

3. EXONÉRATION FISCALE

3.1 La section 7 de la Convention sur les privilèges et immunités des Nations Unies prévoit notamment que l'Organisation des Nations Unies, ainsi que ses organes subsidiaires, sont exonérés de tout impôt direct, sous réserve de la rémunération de services d'utilité publique, ainsi que des droits de douane et redevances de nature similaire à l'égard d'objets importés ou exportés pour leur usage officiel. Si une quelconque autorité gouvernementale refuse de reconnaître l'exonération du PNUD au titre desdits impôts, droits ou redevances, le fournisseur devra immédiatement consulter le PNUD afin de décider d'une procédure mutuellement acceptable.

3.2 Par conséquent, le fournisseur autorise le PNUD à déduire de la facture du fournisseur toute somme correspondant auxdits impôts, droits ou redevances, à moins que le fournisseur n'ait consulté le PNUD avant leur paiement et que le PNUD n'ait, dans chaque cas, expressément autorisé le fournisseur à payer lesdits impôts, droits ou redevances sous toute réserve. Dans ce cas, le fournisseur devra fournir au PNUD la preuve écrite de ce que le paiement desdits impôts, droits ou redevances aura été effectuée et dûment autorisée.

4. RISQUE DE PERTE

Les risques de perte, d'endommagement ou de destruction des biens seront régis par les Incoterms 2010, sauf accord contraire des parties au recto du présent bon de commande.

5. LICENCES D'EXPORTATION

Nonobstant tout INCOTERM 2010 utilisé dans le présent bon de commande, le fournisseur devra obtenir toute licence d'exportation requise au titre des biens.

6. CONVENANCE DES BIENS/CONDITIONNEMENT

Le fournisseur garantit que les biens, y compris leur conditionnement, sont conformes aux spécifications des biens commandés aux termes du présent bon de commande et conviennent à l'utilisation à laquelle ils sont normalement destinés et aux utilisations expressément portées à la connaissance du fournisseur par le PNUD, et qu'ils sont exempts de défaut de fabrication ou de matériau. Le fournisseur garantit également que les biens sont emballés ou conditionnés de manière adéquate pour assurer leur protection.

7. INSPECTION

7.1 Le PNUD disposera d'un délai raisonnable, postérieurement à la livraison des biens, pour les inspecter et pour rejeter et refuser d'accepter ceux qui ne seront pas conformes au présent bon de commande. Le paiement des biens en application du présent bon de commande ne pourra pas être considéré comme emportant acceptation de ceux-ci.

7.2 Toute inspection des biens effectuée avant leur expédition ne libérera le fournisseur d'aucune de ses obligations contractuelles.

8. VIOLATION DE LA PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

Le fournisseur garantit que l'utilisation ou la fourniture par le PNUD des biens vendus aux termes du présent bon de commande ne viole aucun brevet, modèle, nom commercial ou marque commerciale. En outre, en application de la présente garantie, le fournisseur devra garantir, défendre et couvrir le PNUD et l'Organisation des Nations Unies au titre de l'ensemble des actions ou réclamations dirigées contre le PNUD ou l'Organisation des Nations Unies et concernant la prétendue

violation d'un brevet, d'un modèle, d'un nom commercial ou d'une marque liée aux biens vendus aux termes du présent bon de commande.

9. DROITS DU PNUD

Si le fournisseur s'abstient de respecter ses obligations aux termes des conditions du présent bon de commande et, notamment, s'il s'abstient d'obtenir des licences d'exportation nécessaires ou de livrer tout ou partie des biens au plus tard à la date ou aux dates convenues, le PNUD pourra, après avoir mis en demeure le fournisseur de s'exécuter dans un délai raisonnable et sans préjudice de tout autre droit ou recours, exercer un ou plusieurs des droits suivants :

9.1 acquérir tout ou partie des biens auprès d'autres fournisseurs, auquel cas le PNUD pourra tenir le fournisseur responsable de tout coût supplémentaire ainsi occasionné ;

9.2 refuser de prendre livraison de tout ou partie des biens ;

9.3 résilier le présent bon de commande sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

10. LIVRAISON TARDIVE

Sans limiter les autres droits et obligations des parties aux termes des présentes, si le fournisseur est dans l'incapacité de livrer les biens au plus tard à la date ou aux dates de livraison prévues dans le présent bon de commande, le fournisseur devra (i) immédiatement consulter le PNUD afin de déterminer le moyen le plus rapide de livrer les biens et (ii) utiliser des moyens de livraison accélérés, à ses frais (à moins que le retard ne soit dû à un cas de force majeure), si le PNUD en fait raisonnablement la demande.

11. CESSION ET INSOLVABILITÉ

11.1. Le fournisseur devra s'abstenir, à moins d'avoir préalablement obtenu l'autorisation écrite du PNUD, de céder, de transférer, de nantir ou d'aliéner de toute autre manière le présent bon de commande, ou toute partie de celui-ci, ou ses droits ou obligations aux termes du présent bon de commande.

11.2. Si le fournisseur devient insolvable ou s'il fait l'objet d'un changement de contrôle en raison de son insolvabilité, le PNUD pourra, sans préjudice de tout autre droit ou recours, résilier immédiatement le présent bon de commande en remettant au fournisseur une notification écrite en ce sens.

12. UTILISATION DU NOM OU DE L'EMBLÈME DU PNUD OU DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES

Le fournisseur devra s'abstenir d'utiliser le nom, l'emblème ou le sceau officiel du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies à quelque fin que ce soit.

13. INTERDICTION DE LA PUBLICITÉ

Le fournisseur devra s'abstenir de faire connaître ou de rendre public de toute autre manière le fait qu'il fournit des biens ou des services au PNUD, à défaut d'avoir obtenu, dans chaque cas, son autorisation expresse.

14. TRAVAIL DES ENFANTS

Le fournisseur déclare et garantit que lui-même et ses sociétés affiliées ne se livrent à aucune pratique contraire aux droits énoncés dans la Convention relative aux droits de l'enfant, y compris dans son article 32 qui prévoit notamment qu'un enfant ne peut être astreint à aucun travail comportant des risques ou susceptibles de compromettre son éducation ou de nuire à sa santé ou à son développement physique, mental, spirituel, moral ou social.

Toute violation de la déclaration et de la garantie qui précèdent autorisera le PNUD à résilier le présent bon de commande immédiatement par notification adressée au fournisseur, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

15. MINES

Le fournisseur déclare et garantit que lui-même et ses sociétés affiliées ne participent pas activement et directement à des activités ayant trait aux brevets, au développement, à l'assemblage, à la production, au commerce ou à la fabrication de mines ou à de telles activités au titre de composants principalement utilisés dans la fabrication de mines. Le terme « mines » désigne les engins définis à l'article 2, paragraphes 1, 4 et 5 du Protocole II annexé à la Convention de 1980 sur l'interdiction ou la limitation de l'emploi de certaines armes classiques qui peuvent être considérées comme produisant des effets traumatiques excessifs ou comme frappant sans discriminations.

Toute violation de la déclaration et de la garantie qui précèdent autorisera le PNUD à résilier le présent bon de commande immédiatement par notification adressée au fournisseur, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

16. RÈGLEMENT DES DIFFÉRENDS

16.1 Règlement amiable. Les parties devront faire tout leur possible pour régler à l'amiable les différends, litiges ou réclamations liés au présent bon de commande ou à sa violation, résiliation ou nullité. Lorsque les parties tenteront de parvenir à un tel règlement amiable par la conciliation, celle-ci devra se dérouler conformément au Règlement de conciliation de la CNUDCI qui sera alors en vigueur, ou selon toute autre procédure dont les parties pourront convenir entre elles.

16.2 Arbitrage. A moins que de tels différends, litiges ou réclamations liés au présent bon de commande ou à sa violation, résiliation ou nullité ne fassent l'objet d'un règlement amiable en application du paragraphe précédent du présent article sous soixante (60) jours à compter de la réception par l'une des parties de la demande aux fins de règlement amiable de l'autre partie, lesdits différends, litiges ou réclamations devront être soumis par l'une ou l'autre des parties à un arbitrage, conformément au Règlement d'arbitrage de la CNUDCI alors en vigueur, ainsi qu'à ses dispositions concernant le droit applicable. Le tribunal arbitral n'aura pas le pouvoir d'allouer des dommages et intérêts punitifs. Les parties seront liées par toute sentence arbitrale rendue dans le cadre d'un tel arbitrage à titre de règlement final desdits différends, litiges ou réclamations.

17. PRIVILÈGES ET IMMUNITÉS

Aucune disposition des présentes conditions générales ou du présent bon de commande ou y relative ne pourra être considérée comme emportant renonciation aux privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies, ainsi que de ses organes subsidiaires.

18. EXPLOITATION SEXUELLE

18.1 Le prestataire devra prendre l'ensemble des mesures appropriées pour empêcher la commission à l'encontre de quiconque d'actes d'exploitation ou d'abus sexuel par le prestataire lui-même, par l'un quelconque de ses employés ou par toute autre personne pouvant être engagée par le prestataire pour fournir tout service en application du contrat. A cet égard, toute activité sexuelle avec une personne de moins de dix-huit ans, indépendamment de toute loi relative au consentement, constituera un acte d'exploitation et d'abus sexuels à l'encontre d'une telle personne. En outre, le prestataire devra s'abstenir d'échanger de l'argent, des biens, des services, des offres d'emploi ou d'autres choses de valeur contre des faveurs ou des activités sexuelles ou de se livrer à des activités sexuelles constitutives d'actes d'exploitation ou dégradantes, et devra prendre l'ensemble des mesures appropriées pour interdire à ses employés ou aux autres personnes qu'il aura engagées d'agir de la sorte. Le prestataire reconnaît et convient que les présentes dispositions constituent une condition essentielle du contrat et que toute violation de la présente déclaration et de la présente garantie autorisera le PNUD à résilier le contrat immédiatement par notification adressée au prestataire, sans être redevable des frais de résiliation ou engager sa responsabilité à quelque autre titre que ce soit.

18.2 Le PNUD ne fera pas application de la règle précédente relative à l'âge lorsque l'employé du prestataire ou toute autre personne pouvant être engagée par celui-ci pour fournir des services en application du contrat sera marié à la personne de moins de dix-huit ans avec laquelle ledit employé ou ladite autre personne aura eu une activité sexuelle et lorsqu'un tel mariage sera reconnu comme étant valable par les lois du pays de citoyenneté dudit employé ou de ladite autre personne.

19.0 INTERDICTION DE FOURNIR DES AVANTAGES AUX FONCTIONNAIRES

Le prestataire garantit qu'il n'a fourni ou qu'il ne proposera à aucun fonctionnaire du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies un quelconque avantage direct ou indirect résultant du présent contrat ou de son attribution. Le prestataire convient que toute violation de la présente disposition constituera la violation d'une condition essentielle du présent contrat.

20. POUVOIR DE MODIFICATION

Conformément au règlement financier et aux règles de gestion financière du PNUD, seul le fonctionnaire autorisé du PNUD a le pouvoir d'accepter pour le compte du PNUD toute modification apportée au présent contrat, une renonciation à l'une quelconque de ses dispositions ou toute relation contractuelle supplémentaire avec le prestataire. Par conséquent, aucune modification du présent contrat ne sera valable et opposable au PNUD à moins de faire l'objet d'un avenant au présent contrat signé par le prestataire et le fonctionnaire autorisé du PNUD conjointement.