

INVITATION A SOUMISSIONNER (RFP)

NOM & ADRESSE DE L'ENTREPRISE	DATE : 18 Juillet 2017
	REFERENCE : UNDP/RFP/2017/136

Chère Madame/Cher Monsieur,

Nous vous demandons de bien vouloir nous adresser votre soumission dans le cadre de **la sélection d'une entreprise pour travaux de réhabilitation du Centre d'Appel de la Police Nationale sis à Vridi ex-interpol.**

Veuillez utiliser le formulaire figurant dans l'annexe 2 jointe aux présentes pour les besoins de la préparation de votre soumission.

La visite de site sera organisée par le PNUD et la DTSI **le 25 Juillet 2017 à 10H00** sur le site du **Centre d'Appel de la Police Nationale sis à Vridi ex-interpol..**

Les soumissions peuvent être envoyées au bureau du PNUD en Côte d'Ivoire ou déposées dans la boîte réservée aux offres jusqu'au **02 Août 2017 à 17 heures 00** à l'adresse suivante conformément aux instructions en Annexe 4 :

**01 BP 1747 ABIDJAN 01
ANGLE AVENUE MARCHAND RUE GOURGAS
PLATEAU EN FACE DE LA RADIO
BOITE RESERVEE AUX OFFRES SOUS PLIS FERME (02 ENVELOPPES : OFFRE TECHNIQUE
ET OFFRE FINANCIERE) MENTIONNANT LA REFERENCE «UNDP RFP 2017 136 SELECTION
D'UNE ENTREPRISE POUR LES TRAVAUX DE REHABILITATION DU CENTRE D'APPEL DE LA
POLICE NATIONALE»**

Votre soumission doit être rédigée en **Français**, et assortie d'une durée de validité minimum de **120 jours**.

Dans le cadre de la préparation de votre soumission, il vous appartiendra de vous assurer qu'elle parviendra à l'adresse indiquée ci-dessus au plus tard à la date-limite. Les soumissions 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.

Les services proposés seront examinés et évalués en fonction de l'exhaustivité et de la conformité de la soumission et du respect des exigences indiquées dans la RFP et dans l'ensemble des autres annexes fournissant des détails sur les exigences du PNUD.

La soumission qui répondra à l'ensemble des exigences, satisfera l'ensemble des critères d'évaluation et possèdera le meilleur rapport qualité/prix sera sélectionnée aux fins d'attribution du contrat. Toute offre qui ne répondra pas aux exigences sera rejetée.

Toute différence entre le prix unitaire et le prix total sera recalculée par le PNUD. Le prix unitaire prévaudra et le prix total sera corrigé. Si le prestataire de services n'accepte pas le prix final basé sur le nouveau calcul et les corrections d'erreurs effectués par le PNUD, sa soumission sera rejetée.

Aucune modification du prix résultant de la 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 la soumission. 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 des 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 contrat ou bon de commande qui sera délivré au titre de la présente RFP sera soumis aux conditions générales jointes aux présentes. Le simple dépôt d'une soumission emporte acceptation sans réserve par le prestataire de services des conditions générales du PNUD figurant à l'annexe 3 des présentes.

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

La procédure de contestation que le PNUD met à la disposition des 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 prestataire de services 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 RFP.

Le PNUD applique une politique de tolérance zéro vis-à-vis des fraudes et autres pratiques interdites et s'est engagé à prévenir, identifier et 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 soumission.

Cordialement



Description des exigences

Contexte	<p>Le Projet d'appui au renforcement du dialogue socio sécuritaire (PARDS) vise à étendre sur l'étendue du territoire ivoirien, les actions de communication initiées dans le cadre du projet d'appui à la réconciliation police/population (PARPP). Il cible les circonscriptions des 118 commissariats de sécurité publique. Il consiste en un ensemble d'actions d'information, communication et sensibilisation. Ces actions sont soutenues et renforcées par des matériels et équipements d'accompagnement, notamment dans les commissariats, n'en ayant pas bénéficié dans le cadre de projets et programmes précédents ou en cours, mais également par un renforcement des capacités d'intervention des organes de coordination des actions des commissariats, que sont les préfectures et districts de police.</p> <p>Pour rappel, en août 2015, un important lot de matériel avait déjà été réceptionné dans le cadre du projet. Il était composé de 67 véhicules, 19 motos, 42 mégaphones, 629 bâtons de protection, 1260 kits Robocop, 862 casques, 234 boucliers, 58 kits complets d'ordinateurs, 03 photocopieurs, 251 radios portatives ainsi que des mobiliers et fournitures de bureau.</p> <p>Cet important détails permet aujourd'hui, d'étendre son champs d'appui à d'autres services de police pour la rendre plus opérationnelle, face à la monté de la cybercriminalité, de délits ou de crimes de tout genre lié à l'électronique.</p> <p>La DITT-PLLC La Direction de l'Informatique et des Traces Technologiques - DITT, est la Direction Centrale de la Police Scientifique de Côte d'Ivoire en charge de la cybercriminalité, du soutien technologique aux investigations et de la conduite des projets technologiques liés à la sécurité.</p> <p>La DITT définit ainsi deux axes dans la lutte contre la cybercriminalité:</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'investigation en cybercriminalité, là où les technologies et les réseaux prennent une part déterminante dans la commission de l'infraction, notamment les cas de cybercriminalité pure ou d'usage de technologies complexes par les contrevenants. C'est l'axe de compétence de la Plateforme de Lutte Contre le Cybercriminalité - PLCC. • l'appui technique aux services en charge des infractions classiques du code pénal, là où les enquêteurs ont besoin
----------	---

	<p>d'expertise pour prélever et rendre les traces technologiques intelligibles. Cet appui est apporté par le Laboratoire de Criminalistique Numérique - LCN.</p> <p>Pour répondre à la problématique de la réconciliation entre la population et la police nationale. Le PNUD, à travers de ces principaux bailleurs apporte un appui pour à la réhabilitation, par la fourniture de biens d'équipements et leurs installation, du centre d'appel de la police nationale à travers de sa Direction de l'Informatique et des Traces Technologique sur son site annexe de Vridi (Ex-Interpol). Et avec toutes les évolutions compatibles à l'ère de la communication numérique.</p> <p>Il vise à contribuer à l'amélioration de la capacité opérationnelle de la Police Nationale et de rapprocher la population de sa Police Nationale.</p>
Partenaire de réalisation du PNUD	UNION EUROPEENNE (UE) / DIRECTION GENERALE DE LA POLICE NATIONALE (DGPN)
Brève description des services requis	<p>L'objectif global est d'une manière générale, la réhabilitation du Centre d'Appel spécialisé aux questions de la cybercriminalité, de délits ou de crimes de tout genre lié à l'électronique.</p> <p>Ce projet concerne tous les services de Police, principalement ceux liés à la Cybercriminalité.</p>
Liste et description des prestations attendues	<p>Dans le cadre de son développement et de son extension la DITT-PLCC vient d'acquérir les locaux l'ex-siège d'Interpol sis à Vridi.</p> <p>Ils doivent permettre :</p> <ul style="list-style-type: none"> - faire l'état des lieux, Survey ; - Renforcer le réseau LAN-WAN pour 20 points; - Garantir le stockage des données ; - Proposer une nouvelle application métier au besoin; - Maintenir ou remplacer l'application métier et le plateau technique - Interagir avec les réseaux sociaux, sms et la plateforme de gestion du call center ; - Sécuriser les applications et le parc informatique avec un système d'antivirus de dernière génération ; - Garantir la sécurité physique des locaux ; - Faire un transfert de compétence ; - Proposer un plan de SAV sur 1 ans ; - Appliquer toutes les sujétions de mise en œuvre d'un Centre d'Appel et de ses activités connexes

Personne devant superviser le travail/les prestations du prestataire de services	Consultant Telecom PNUD sous la direction du Coordonnateur du projet Sociaux sécuritaire
Fréquence des rapports	<ul style="list-style-type: none"> • 3 Jours après le démarrage du projet constaté (RAPPORT n°1) • Rapport partiel, mi parcours des travaux (RAPPORT n°2) • Rapport final après une semaine de la fin constatée de l'ensemble des travaux et la livraison des biens commandés
Exigences en matière de rapport d'avancement	Rapport photo
Durée prévue des prestations	30 jours
Date de commencement prévue	08 Août 2017
Date-limite d'achèvement	11 Septembre 2017
Déplacements prévus	N/A
Bon à tirer	Validé par le Directeur Pays du PNUD Côte d'Ivoire
Exigences particulières	<p>Au moins une attestation de bonne exécution pour les travaux LAN WAN ou similaires</p> <p>Au moins une attestation de bonne exécution pour les travaux d'implémentation de CRN ou similaires</p>
Calendrier d'exécution indiquant la composition et la chronologie des activités/sous-activités	<input type="checkbox"/> Requis
Document d'existence légale (Attestation CNPS & fiscale, Registre de commerce ou tout autre document tenant lieu)	<input type="checkbox"/> Requis
Noms et curriculum vitae des personnes qui participeront à la fourniture des services	<input type="checkbox"/> Requis : Présentation détaillée et CV du personnel clé <input type="checkbox"/> Avec un lien avec les activités en rapport avec un CALL CENTER <input type="checkbox"/> Au moins 02 certificats Clavister ou équivalent
Devise de la soumission	<input type="checkbox"/> Devises : FCFA ou dollars ou euros
Taxe sur la valeur ajoutée applicable au prix offert	<input type="checkbox"/> Montant hors TVA

Durée de validité des soumissions (à compter du dernier jour de dépôt des soumissions)	<input type="checkbox"/> 120 jours Dans certaines circonstances exceptionnelles, le PNUD pourra demander au soumissionnaire de proroger la durée de validité de sa soumission au-delà de ce qui aura été initialement indiqué dans la présente RFP. La soumission devra alors confirmer par écrit la prorogation, sans aucune modification de la soumission.
Soumissions partielles	<input type="checkbox"/> Non Autorisées
Conditions de paiement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 20 % après validation du chronogramme d'exécution par le PNUD ; ▪ 60 % sur présentation du rapport partiel et signature d'un PV partiel après un taux d'exécution de 75% de la prestation ▪ 20% de règlement solde après signature du PV de fin des travaux incluant la formation du bénéficiaire
Personne(s) devant examiner/inspecter/approuver les prestations/les services achevés et autoriser le versement du paiement	Le Directeur des Opérations du PNUD ou le Directeur Pays du PNUD Côte d'Ivoire
Type de contrat devant être signé	<input type="checkbox"/> Bon de commande <input type="checkbox"/> Contrat Professionnel de Services
Critère d'attribution du contrat	<input type="checkbox"/> Prix offert le plus compétitif parmi les offres recevables sur le plan technique ; <input type="checkbox"/> Acceptation sans réserve des conditions générales du contrat du PNUD (CGC). Il s'agit d'un critère obligatoire qui ne peut pas être supprimé, quelle que soit la nature des services demandés. La non-acceptation des CGC peut constituer un motif de rejet de la soumission.
Critère d'évaluation de la soumission	<input type="checkbox"/> Soumission technique 70% au moins du total des points <input type="checkbox"/> Soumission techniquement qualifiée la plus compétitive <input type="checkbox"/> Voir fiche d'évaluation en annexe 5
Le PNUD attribuera le contrat à :	<input type="checkbox"/> Un prestataire unique
Annexes de la présente RFP	<input type="checkbox"/> Formulaire de présentation de la soumission (annexe 2) <input type="checkbox"/> Conditions générales / Conditions particulières (annexe 3) <input type="checkbox"/> TDR détaillés (annexe 4) <input type="checkbox"/> Fiche d'évaluation (annexe 5)

Personnes à contacter pour les demandes de renseignements (Demandes de renseignements écrites uniquement) ¹	procurement.ci@undp.org Les réponses tardives du PNUD ne pourront pas servir de prétexte à la prorogation de la date-limite de dépôt des soumissions, sauf si le PNUD estime qu'une telle prorogation est nécessaire et communique une nouvelle date-limite aux soumissionnaires.
Autres informations	Toute soumission envoyée à l'adresse email indiquée ci-dessus sera rejetée

¹La 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.

FORMULAIRE DE PRESENTATION DE LA SOUMISSION DU PRESTATAIRE DE SERVICES

(Le présent formulaire doit être soumis uniquement sur le papier à en-tête officiel du prestataire de services²)

[Insérez le lieu et la date]

A : M. Luc GNONLONFOUN, Directeur Pays Adjoint / Opérations

Chère Madame/Cher Monsieur,

Le prestataire de services soussigné accepte par les présentes de fournir les prestations suivantes au PNUD conformément aux exigences définies dans la RFP en date du [précisez la date] et dans l'ensemble de ses annexes, ainsi qu'aux dispositions des conditions contractuelles générales du PNUD.

A. Qualifications du prestataire de services

Le prestataire de services doit décrire et expliquer les raisons pour lesquelles il est le mieux à même de répondre aux exigences du PNUD en indiquant ce qui suit :

- a) Profile – décrivant la nature de l'activité, le domaine d'expertise, les licences, certifications, accréditations ;*
- b) Licences commerciales – documents d'immatriculation, attestation du paiement des impôts, etc. ;*
- c) Antécédents – liste des clients ayant bénéficié de prestations similaires à celles que demande le PNUD, contenant une description de l'objet du contrat, de la durée du contrat, de la valeur du contrat et des références à contacter ;*
- d) 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.*

B. Méthodologie proposée pour la fourniture des services

Le prestataire de services doit décrire la manière dont il entend répondre aux exigences du PNUD en fournissant une description détaillée des modalités d'exécution essentielles, des conditions d'information et des mécanismes d'assurance de la qualité qui seront mis en œuvre et en démontrant que la méthodologie proposée sera adaptée aux conditions locales et au contexte des prestations.

²Le papier à en-tête officiel doit indiquer les coordonnées – adresses, courrier électronique, numéros de téléphone et de fax – aux fins de vérification.

C. **Qualifications du personnel clé**

Si la RFP en fait la demande, le prestataire de services doit fournir :

- a) *les noms et qualifications des membres du personnel clé qui fourniront les services, en indiquant qui assumera les fonctions de chef d'équipe, qui aura un rôle de soutien, etc. ;*
- b) *des CV témoignant des qualifications des intéressés doivent être fournis si la RFP en fait la demande ; et*
- c) *la confirmation écrite par chaque membre du personnel qu'il sera disponible pendant toute la durée du contrat.*

D. **Ventilation des coûts par prestation* (A titre indicatif. Prière suivre le format de présentation)**

	Prestations [énumérez-les telles qu'elles figurent dans la RFP]	Pourcentage du prix total	Prix (forfaitaire, tout compris)
1	Prestation 1		
2	Prestation 2		
3		
	Total	100%	

**Ceci servira de fondement aux tranches de paiement*

E. **Ventilation des coûts par élément de coût [Il ne s'agit que d'un exemple]**

Description de l'activité	Rémunération par unité de temps	Durée totale de l'engagement	Nombre d'employés	Tarif total
I. Services fournis par le personnel				
1. Services du bureau principal				
a. Expertise 1				
b. Expertise 2				
2. Services des bureaux locaux				
a . Expertise 1				
b. Expertise 2				
3. Services fournis de l'étranger				
a. Expertise 1				
b. Expertise 2				
II. Frais				
1. Frais de déplacement				
2. Indemnité journalière				
3. Communications				
4. Reproduction				
5. Location de matériel				
6. Autres				
III. Autres coûts connexes				

*[Nom et signature de la personne habilitée par le prestataire
de services]
[Fonctions]
[Date]*

Conditions générales applicables aux services**1.0 STATUT JURIDIQUE :**

Le prestataire sera considéré comme ayant le statut juridique d'un prestataire indépendant vis-à-vis du Programme des Nations Unies pour le développement (PNUD). Le personnel et les sous-traitants du prestataire ne seront considérés à aucun titre comme étant les employés ou agents du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies.

2.0 SOURCE DES INSTRUCTIONS :

Le prestataire ne pourra demander à une autorité externe au PNUD ou accepter de celle-ci aucune instruction au titre de la fourniture de ses services en application du présent contrat. Le prestataire devra s'abstenir de tout acte susceptible d'avoir des conséquences préjudiciables pour le PNUD ou l'Organisation des Nations Unies et devra s'acquitter de ses obligations en tenant pleinement compte des intérêts du PNUD.

3.0 RESPONSABILITE DU PRESTATAIRE AU TITRE DE SES EMPLOYES :

Le prestataire sera responsable des compétences professionnelles et techniques de ses employés et devra choisir, pour les besoins des prestations à fournir en application du présent contrat, des personnes fiables qui devront travailler avec efficacité dans le cadre de l'exécution du présent contrat, respecter les coutumes locales et se conformer à des normes morales et éthiques strictes.

4.0 CESSION :

Le prestataire devra s'abstenir de céder, de transférer, de nantir ou d'aliéner de toute autre manière le présent contrat, ou toute partie de celui-ci, ou ses droits, créances ou obligations aux termes du présent contrat, à moins d'avoir obtenu le consentement préalable et écrit du PNUD.

5.0 SOUS-TRAITANCE :

Si le prestataire a besoin des services de sous-traitants, il devra obtenir l'approbation et l'autorisation préalable du PNUD pour l'ensemble des sous-traitants. L'approbation d'un sous-traitant par le PNUD ne libérera le prestataire d'aucune de ses obligations aux termes du présent contrat. Les conditions de tout contrat de sous-traitance seront soumises aux dispositions du présent contrat et devront y être conformes.

6.0 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.

7.0 INDEMNISATION :

Le prestataire devra garantir, couvrir et défendre, à ses propres frais, le PNUD, ses fonctionnaires, agents, préposés et employés contre l'ensemble des actions, réclamations, demandes et responsabilités de toute nature, y compris leurs coûts et frais, résultant d'actes ou d'omissions du prestataire ou de ses employés, dirigeants, agents ou sous-traitants, dans le cadre de l'exécution du présent contrat.

La présente disposition s'étendra, notamment, aux réclamations et responsabilités en matière d'accidents du travail, de responsabilité du fait des produits ou de responsabilité résultant de l'utilisation d'inventions ou de dispositifs brevetés, de documents protégés par le droit d'auteur ou d'autres éléments de propriété intellectuelle par le prestataire, ses employés, dirigeants, agents, préposés ou sous-traitants. Les obligations prévues par le présent article ne s'éteindront pas lors de la résiliation du présent contrat.

8.0 ASSURANCE ET RESPONSABILITES VIS-A-VIS DES TIERS :

8.1 Le prestataire devra souscrire et conserver une assurance tous risques au titre de ses biens et de tout matériel utilisé pour les besoins de l'exécution du présent Contrat.

8.2 Le prestataire devra souscrire et conserver toute assurance appropriée au titre des accidents du travail, ou son équivalent, relativement à ses employés, afin de couvrir les demandes d'indemnisation liées à des blessures corporelles ou à des décès dans le cadre du présent contrat.

8.3 Le prestataire devra également souscrire et conserver une assurance responsabilité civile d'un montant adéquat pour couvrir les demandes d'indemnisation des tiers liées à des décès ou blessures corporelles, ou à la perte ou l'endommagement de biens, résultant de la fourniture de services en application du présent contrat ou de l'utilisation de véhicules, navires, aéronefs ou autres matériels détenus ou loués par le prestataire ou ses agents, préposés, employés ou sous-traitants fournissant des prestations ou services au titre du présent Contrat.

8.4 Sous réserve de l'assurance contre les accidents du travail, les polices d'assurance prévues par le présent article devront :

8.4.1 nommer le PNUD en qualité d'assuré supplémentaire ;

8.4.2 inclure une renonciation à subrogation de l'assureur dans les droits du prestataire contre le PNUD ;

8.4.3 prévoir que le PNUD recevra une notification écrite des assureurs trente (30) jours avant toute résiliation ou modification des assurances.

8.5 Le prestataire devra, en cas de demande en ce sens, fournir au PNUD une preuve satisfaisante des assurances requises aux termes du présent article.

9.0 CHARGES/PRIVILEGES :

Le prestataire devra s'abstenir de causer ou de permettre l'inscription ou le maintien d'un privilège, d'une saisie ou autre charge par toute personne auprès de toute administration publique ou du PNUD sur toute somme exigible ou devant le devenir au titre de prestations réalisées ou de matériaux fournis en application du présent Contrat ou en raison de toute autre réclamation ou demande dirigée contre le prestataire.

10.0 PROPRIETE DU MATERIEL :

Le PNUD conservera la propriété du matériel et des fournitures qu'il pourra fournir et ledit matériel devra lui être restitué à l'issue du présent contrat ou lorsque le prestataire n'en aura plus besoin. Lors de sa restitution au PNUD, ledit matériel devra être dans le même état que lors de sa remise au prestataire, sous réserve de l'usure normale. Le prestataire sera tenu d'indemniser le PNUD au titre du matériel qui sera considéré comme étant endommagé ou dégradé au-delà de l'usure normale.

11.0 DROITS D'AUTEUR, BREVETS ET AUTRES DROITS PATRIMONIAUX :

11.1 Sous réserve des dispositions contraires expresses et écrites du contrat, le PNUD pourra revendiquer l'ensemble des droits de propriété intellectuelle et autres droits patrimoniaux et, notamment, les brevets, droits d'auteur et marques se rapportant aux produits, processus, inventions, idées, savoir-faire ou documents et autres matériels que le prestataire aura développés pour le PNUD dans le cadre du contrat et qui seront directement liés à l'exécution du contrat, ou produits, préparés ou obtenus du fait ou au cours de son exécution, et le prestataire reconnaît et convient que lesdits produits, documents et autres matériels constitueront des œuvres réalisées contre rémunération pour le PNUD.

11.2 Lorsque lesdits droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux contiendront des droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux du prestataire : (i) existant antérieurement à l'exécution par le prestataire de ses obligations aux termes du contrat, ou (ii) que le prestataire pourra ou aura pu développer ou acquérir indépendamment de l'exécution de ses obligations aux termes du contrat, le PNUD ne se prévaudra d'aucun droit de propriété sur ceux-ci et le prestataire accorde par les présentes au PNUD une licence perpétuelle d'utilisation desdits droits de propriété intellectuelle ou autres droits patrimoniaux uniquement aux fins du contrat et conformément à ses conditions.

11.3 Si le PNUD en fait la demande, le prestataire devra prendre toute mesure nécessaire, signer tout document requis et, d'une manière générale, prêter son assistance aux fins de l'obtention desdits droits patrimoniaux et de leur transfert ou de leur fourniture sous licence au PNUD, conformément aux dispositions du droit applicable et du contrat.

11.4 Sous réserve des dispositions qui précèdent, l'ensemble des cartes, dessins, photos, mosaïques, plans, rapports, estimations, recommandations, documents et toutes les autres données compilées ou reçues par le prestataire en application du présent contrat seront la propriété du PNUD, devront être mis à sa disposition aux fins d'utilisation ou d'inspection à des heures raisonnables et en des lieux raisonnables, devront être considérés comme étant confidentiels et ne devront être remis qu'aux fonctionnaires autorisés du PNUD à l'issue des prestations réalisées en application du contrat.

12.0 UTILISATION DU NOM, DE L'EMBLEME OU DU SCEAU OFFICIEL DU PNUD OU DE L'ORGANISATION DES NATIONS UNIES :

Le prestataire devra s'abstenir de faire connaître ou de rendre publique de toute autre manière le fait qu'il fournit des prestations au PNUD et devra également s'abstenir de toute utilisation du nom, de l'emblème ou du sceau officiel du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies ou de toute abréviation du nom du PNUD ou de l'Organisation des Nations Unies dans le cadre de son activité ou par ailleurs.

13.0 CONFIDENTIALITE DES DOCUMENTS ET INFORMATIONS :

Les informations et données considérées par l'une ou l'autre des parties comme étant exclusives qui seront communiquées ou divulguées par l'une des parties (le « Divulgateur ») à l'autre partie (le « Destinataire ») au cours de l'exécution du contrat et qui seront qualifiées d'informations confidentielles (les « Informations ») devront être protégées par ladite partie et traitées de la manière suivante :

13.1 Le destinataire (le « Destinataire ») desdites informations devra :

13.1.1 faire preuve de la même prudence et de la même discrétion pour éviter toute divulgation, publication ou dissémination des Informations du Divulgateur que celles auxquelles il s'astreint pour ses propres informations similaires qu'il ne souhaite pas divulguer, publier ou disséminer ; et

13.1.2 utiliser les Informations du Divulgateur uniquement aux fins pour lesquelles elles auront été divulguées.

13.2 A condition que le Destinataire signe avec les personnes ou entités suivantes un accord écrit les obligeant à préserver la confidentialité des Informations conformément au contrat et au présent article 13, le Destinataire pourra divulguer les Informations :

13.2.1 à toute autre partie, avec le consentement préalable et écrit du Divulgateur ; et

13.2.2 aux employés, responsables, représentants et agents du Destinataire qui auront besoin de prendre connaissance desdites Informations pour les besoins de l'exécution d'obligations prévues par le contrat, et aux employés, responsables, représentants et agents de toute personne morale qu'il contrôlera, qui le contrôlera ou qui sera avec lui sous le contrôle commun d'un tiers, qui devront également en prendre connaissance pour exécuter des obligations prévues aux termes du contrat, sachant toutefois qu'aux fins des présentes, une personne morale contrôlée désigne :

13.2.2.1 une société dans laquelle la partie concernée détient ou contrôle de toute autre manière, directement ou indirectement, plus de cinquante pour cent (50 %) des actions assorties du droit de vote ; ou

13.2.2.2 une entité dont la direction effective est contrôlée par la partie concernée ; ou

13.2.2.3 s'agissant du PNUD, un fonds affilié tel que l'UNCDF, l'UNIFEM ou l'UNV.

13.3 Le prestataire pourra divulguer les Informations dans la mesure requise par la loi, sachant toutefois que, sous réserve des privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies et sans renonciation à ceux-ci, le prestataire devra notifier au PNUD suffisamment à l'avance une demande de divulgation des Informations afin de lui donner la possibilité de prendre des mesures de protection ou toute autre mesure opportune avant qu'une telle divulgation ne soit effectuée.

13.4 Le PNUD pourra divulguer les Informations dans la mesure requise par la Charte des Nations Unies, les résolutions ou règlements de l'Assemblée générale ou les règles édictées par le Secrétaire général.

13.5 Le Destinataire n'aura pas l'interdiction de divulguer les Informations qu'il aura obtenues d'un tiers sans restriction, qui seront divulguées par le Divulgateur à un tiers sans obligation de confidentialité, qui seront antérieurement connues du Destinataire ou qui seront développées à

tout moment par le Destinataire de manière totalement indépendante de toute divulgation effectuée dans le cadre des présentes.

- 13.6** Les présentes obligations et restrictions en matière de confidentialité produiront leurs effets au cours de la durée du contrat, y compris pendant toute prorogation de celui-ci, et, sauf disposition contraire figurant au contrat, demeureront en vigueur postérieurement à sa résiliation.

14.0 FORCE MAJEURE ; AUTRES CHANGEMENTS DE SITUATION

- 14.1** En cas de survenance d'un quelconque évènement constituant un cas de force majeure et aussi rapidement que possible après sa survenance, le prestataire devra en notifier par écrit le PNUD avec l'ensemble des détails s'y rapportant si le prestataire se trouve de ce fait dans l'incapacité totale ou partielle d'exécuter ses obligations et de s'acquitter de ses responsabilités aux termes du contrat. Le prestataire devra également notifier au PNUD tout autre changement de situation ou la survenance de tout évènement compromettant ou risquant de compromettre l'exécution de ses obligations aux termes du contrat. Dès réception de la notification requise par le présent article, le PNUD prendra les mesures qu'il considérera, à sa seule et entière discrétion, comme étant opportunes ou nécessaires au regard des circonstances, y compris l'octroi au prestataire d'un délai supplémentaire raisonnable pour exécuter ses obligations aux termes du contrat.
- 14.2** Si, en raison d'un cas de force majeure, le prestataire est définitivement incapable de s'acquitter, en tout ou en partie, de ses obligations et de ses responsabilités aux termes du contrat, le PNUD aura le droit de suspendre ou de résilier le présent contrat selon les mêmes conditions que celles qui figurent dans l'article 15 « Résiliation », sachant toutefois que le délai de préavis sera de sept (7) jours au lieu de trente (30) jours.
- 14.3** Le terme de force majeure, tel qu'il est utilisé dans le présent article désigne des catastrophes naturelles, une guerre (déclarée ou non), une invasion, une révolution, une insurrection ou d'autres actes d'une nature ou d'une force similaire.
- 14.4** Le prestataire reconnaît et convient qu'en ce qui concerne les obligations prévues au contrat que le prestataire doit exécuter dans ou pour les régions dans lesquelles le PNUD est engagé ou se prépare à s'engager dans des opérations de maintien de la paix, humanitaires ou similaires ou dans lesquelles le PNUD se désengage de telles opérations, toute exécution tardive ou inexécution desdites obligations liée à des conditions difficiles dans lesdites régions ou à des troubles civils y survenant ne constituera pas, en soi, un cas de force majeure au sens du contrat.

15.0 RESILIATION

- 15.1** Chaque partie pourra résilier le présent contrat pour un motif déterminé, en tout ou en partie, en adressant à l'autre partie un préavis écrit de trente (30) jours. L'engagement d'une procédure d'arbitrage conformément à l'article 16.2 (« Arbitrage ») ci-dessous ne pourra pas être considéré comme constituant une résiliation du présent contrat.
- 15.2** Le PNUD se réserve le droit de résilier le présent contrat sans motif à tout moment, en adressant au prestataire un préavis écrit de 15 jours. Dans ce cas, le PNUD devra rembourser au prestataire l'ensemble des frais raisonnables que celui-ci aura engagés avant de recevoir ledit préavis.

- 15.3** En cas de résiliation par le PNUD en application du présent article, aucun paiement ne sera dû par le PNUD au prestataire, à l'exception des prestations et services fournis de manière satisfaisante et conformément aux conditions expresses du présent contrat.
- 15.4** Si le prestataire est mis en redressement judiciaire ou en liquidation, s'il tombe en cessation de paiements, s'il procède à une cession au profit de ses créanciers ou si un administrateur judiciaire est nommé en raison de sa cessation de paiements, le PNUD pourra, sans préjudice de tout autre droit ou recours dont il pourra disposer aux termes des présentes conditions, résilier le présent contrat sur-le-champ. Le prestataire devra immédiatement informer le PNUD de la survenance de l'un quelconque des événements susmentionnés.

16.0 REGLEMENT DES DIFFERENDS

- 16.1 Règlement amiable.** Les parties devront faire tout leur possible pour régler à l'amiable les différends, litiges ou réclamations liés au présent contrat ou à sa violation, à sa résiliation ou à sa 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.** Les différends, litiges ou réclamations entre les parties liés au présent contrat ou à sa violation, à sa résiliation ou à sa nullité qui n'auront pas fait l'objet d'un règlement amiable en application de l'article 16.1 ci-dessus, 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, 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. Les décisions du tribunal arbitral devront être fondées sur des principes généraux de droit commercial international. En ce qui concerne l'ensemble des questions relatives à la preuve, le tribunal arbitral devra suivre les règles additionnelles régissant la présentation et la réception des preuves dans les arbitrages commerciaux internationaux de l'Association internationale du barreau, édition du 28 mai 1983. Le tribunal arbitral sera habilité à ordonner la restitution ou la destruction de marchandises ou de tout bien, corporel ou incorporel, ou de toute information confidentielle fournie en application du contrat, à ordonner la résiliation du contrat, ou à ordonner que toute mesure de protection soit prise relativement à des marchandises, services ou à tout autre bien, corporel ou incorporel, ou à toute information confidentielle fournie dans le cadre du contrat, s'il y a lieu, conformément au pouvoir du tribunal arbitral aux termes de l'article 26 (« Mesures provisoires ou conservatoire ») et de l'article 32 (« Forme et effet de la sentence ») du Règlement d'arbitrage de la CNUDCI. Le tribunal arbitral n'aura pas le pouvoir d'allouer des dommages et intérêts punitifs. En outre, sauf disposition contraire expresse du contrat, le tribunal arbitral n'aura pas le pouvoir d'allouer des intérêts supérieurs au taux interbancaire offert à Londres (« LIBOR ») alors en vigueur, et il ne pourra s'agir que d'intérêts simples. 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.

17.0 PRIVILEGES ET IMMUNITES

Aucune disposition du présent contrat ou y relative, qu'elle soit expresse ou implicite, ne pourra être considérée comme emportant renonciation aux privilèges et immunités de l'Organisation des Nations Unies, ainsi que de ses organes subsidiaires.

18.0 EXONERATION FISCALE

18.1 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 exonérées 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 de l'Organisation des Nations Unies au titre desdits impôts, droits ou redevances, le prestataire devra immédiatement consulter le PNUD afin de décider d'une procédure mutuellement acceptable.

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

19.0 TRAVAIL DES ENFANTS

Le prestataire déclare et garantit que lui-même et ses fournisseurs 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.

20.0 MINES

Le fournisseur déclare et garantit que lui-même et ses fournisseurs 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 précède autorisera le PNUD à résilier le présent 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.

21.0 RESPECT DES LOIS

Le prestataire devra se conformer à l'ensemble des lois, règlements et règles se rapportant à l'exécution de ses obligations aux termes du présent contrat.

22.0 EXPLOITATION SEXUELLE

22.1 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.

22.2 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.

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.



TERMES DE REFERENCE

POUR LA SELECTION D'UN PRESTATAIRE POUR LA REHABILITATION DU CALL CENTER DE LA POLICE NATIONALE

1. DISPOSITION GENERALE

Ce dossier d'appel d'offre consiste à la réhabilitation ; par la fourniture de biens d'équipements et leurs installations ; du centre d'appel de la police nationale à travers de sa Direction de l'Informatique et des Traces Technologique (**DITT**) sur son site annexe de **Vridi (Ex-Interpol)**.

2. CONTEXTE

Le Projet d'appui au renforcement du dialogue socio sécuritaire (PARDS) vise à étendre sur l'étendue du territoire ivoirien, les actions de communication initiées dans le cadre du Projet d'Appui à la Réconciliation Police/Population (PARPP). Il cible les circonscriptions des 118 commissariats de sécurité publique. Il consiste en un ensemble d'actions d'information, communication et sensibilisation. Ces actions sont soutenues et renforcées par des matériels et équipements d'accompagnement, notamment dans les commissariats, n'en ayant pas bénéficié dans le cadre de projets et programmes précédents ou en cours, mais également par un renforcement des capacités d'intervention des organes de coordination des actions des commissariats, que sont les préfectures et districts de police.

Pour rappel, en août 2015, un important lot de matériel avait déjà été réceptionné dans le cadre du projet. Il était composé de 67 véhicules, 19 motos, 42 mégaphones, 629 bâtons de protection, 1260 kits Robocop, 862 casques, 234 boucliers, 58 kits complets d'ordinateurs, 03 photocopieurs, 251 radios portatives ainsi que des mobiliers et fournitures de bureau.

Cet important détails permet aujourd'hui, d'étendre son champs d'appui à d'autres services de police pour la rendre plus opérationnelle, face à la monté de la cybercriminalité, de délits ou de crimes de tout genre lié à l'électronique.

La DITT-PLLC La Direction de l'Informatique et des Traces Technologiques - DITT, est la Direction Centrale de la Police Scientifique de Côte d'Ivoire en charge de la cybercriminalité, du soutien technologique aux investigations et de la conduite des projets technologiques liés à la sécurité.

La DITT définit ainsi deux axes dans la lutte contre la cybercriminalité:

- l'investigation en cybercriminalité, là où les technologies et les réseaux prennent une part déterminante dans la commission de l'infraction, notamment les cas de cybercriminalité pure ou d'usage de technologies complexes par les contrevenants. C'est l'axe de compétence de la Plateforme de Lutte Contre le Cybercriminalité - PLCC.
- l'appui technique aux services en charge des infractions classiques du code pénal, là où les enquêteurs ont besoin d'expertise pour prélever et rendre les traces technologiques intelligibles. Cet appui est apporté par le Laboratoire de Criminalistique Numérique - LCN.

Pour répondre à la problématique de la réconciliation entre la population et la police nationale. Le PNUD, à travers de ces principaux bailleurs apporte un appui à la réhabilitation, par la fourniture de biens d'équipements et leurs installation, du centre d'appel de la police nationale à travers de sa Direction de l'Informatique et des Traces Technologique sur son site annexe de Vridi (Ex-Interpol). Et avec toutes les évolutions compatibles à l'ère de la communication numérique.

3. OBJECTIFS

L'objectif global est d'une manière générale, la réhabilitation du centre d'appel spécialisé aux questions de la cybercriminalité, de délits ou de crimes de tout genre lié à l'électronique et autres.

Ce projet concerne tous les services de Police, principalement ceux liés à la Cybercriminalité.

Ils doivent permettre :

- faire l'état des lieux, Survey ;
- Renforcer le reseau LAN-WAN pour 20 points;
- Garantir le stockage des données ;
- Proposer une nouvelle application métier ;
- Maintenir ou remplacer l'application métier et le plateau technique
- Interagir avec les reseau sociaux et la plateforme de gestion du call center plateforme de gestion du call doit in ;
- Sécuriser les applications et le parc informatique avec un système d'antivirus de dernière génération ;
- Garantir la sécurité physique des locaux ;
- Faire un transfert de compétence ;
- Proposer un plan de SAV sur 1 ans ;
- Appliquer toutes les sujétions de mise en œuvre d'un Centre d'Appel et de ses activités connexes.

4. Objectifs spécifiques

Le centre d'appels supportera à terme les fonctions suivantes :

- **Gestion multi sites** : Fonctionnalités identiques quel que soit l'emplacement des centres d'appels
- **Gestion des interactions entrantes** : Voix, email, fax, chat/cobrowsing

- **Qualification des interactions entrantes** : Qualification vocale (SVI), routage intelligent et distribution multimédia par compétences
- **Gestion des interactions sortantes** : Appels unitaires et gestion de campagnes d'appels sortants (Télévente et télémarketing, recouvrement, Scripting)
- **Outils de supervision** : Ecoute, reporting temps réel et historique
- **Enregistrements** : Enregistrement voix et écrans
- **Interface agent** : Bandeau téléphonique et Intégration CRM pour permettre la qualification d'appel, la montée de fiche client et le transfert de contexte

5. Description des fonctionnalités du CRM

5.1. Action de centre d'appel (ACA) & files d'attente universelles

Le soumissionnaire proposera et ou maintiendra un ou des CRM ou et existant (**MINITEL**) avec un point d'accès unique pour la mise en file d'attente et le routage de tous les appels téléphoniques.

Tous ces appels sont traités de façon unique et transparente par une seule et même intelligence de routage. Ils peuvent tous suivre les mêmes flux et règles de routage. En outre, tous ces appels sont tracés et gérés par une seule base de données et un seul outil de rapports historiques et temps réel.

Les agents de la **DITT** sont regroupés par groupe ayant de multiples relations avec les files d'attentes définies par le client. De plus, l'**ACA** peut router les appels suivant les compétences des agents, la qualité de service (QoS) escomptée ou encore la valeur de l'appelant. Le soumissionnaire offrira un environnement de création de services robustes autorisant la conception rapide de logiques de routage et de traitements des appels.

5.2. Enregistrements et Supervision de la Qualité

Le soumissionnaire proposera un enregistreur permettant aux utilisateurs de stocker et consulter toutes les interactions agent/appelant. Dans une optique de contrôle qualité, les appels peuvent être enregistrés de façon sélective sur les bases d'une variété de critères tels que l'agent, le groupe, les compétences, etc. Par ailleurs, tous les appels peuvent être enregistrés afin de respecter certaines réglementations, etc. L'agent de la **DITT** peut aussi enregistrer les communications à la volée. Tous les enregistrements sont ensuite stockés dans une base de donnée et consultables par le biais d'une interface web.

5.3. Serveur Vocal Interactif (SVI)

Le SVI (Serveur Vocal Interactif) du soumissionnaire sera basé sur la norme XML et propose une suite complète de fonctionnalités permettant la création de portails vocaux, des menus à réponses automatiques, et aussi des menus interactifs. Cette brique est partie intégrante du système unifié, et surtout avec les tendances technologiques du moment avec interaction avec les réseaux sociaux.

5.4. Reporting temps réel et historique

Le soumissionnaire à l'aide de son CRM fournira des rapports en temps réel de toute l'activité des centres de contacts, incluant les files d'attente, les compétences, les groupes, etc.

A travers une interface web, les superviseurs et administrateurs peuvent visionner les données dont ils ont besoin depuis n'importe quel ordinateur connecté à Internet. Des afficheurs HTML, ne reposant sur aucun matériel propriétaire, sont mis à la disposition des agents, afin de tenir ceux-ci informés de l'activité du centre de contacts. L'afficheur peut être aussi bien projeté sur des écrans muraux ou intégré dans l'application de l'Agent.

5.5. Interface Agent

Le soumissionnaire fournit aux agents une interface unifiée pour la gestion de toutes les communications quel que soit le type de média. L'interface est disponible en mode client léger.

Cette interface gère nativement les appels vocaux sur IP : les interfaces intègrent un soft phone embarqué.

5.6. Interface Superviseur

Cette interface comporte toutes les fonctionnalités de l'interface agent mais aussi une vue en temps réel de toutes l'activité des centres de contacts. Par ailleurs, les superviseurs peuvent accéder à un large panel de rapports historiques qui rendent compte des derniers événements clés dans la vie des centres de contacts.

Les superviseurs ont les permissions pour revoir des enregistrements d'appels, et/ou écouter un échantillon par le biais de l'interface web prévue à cet effet.

L'interface superviseur permet de surveiller les agents en mode silencieux pour tous les media. Pour les appels téléphoniques les superviseurs peuvent intervenir en mode « chuchotement », ce qui leur permet de guider l'agent sans que l'interlocuteur ne s'en rende compte, ou en mode d'irruption qui permet des conférences à trois entre l'agent, le superviseur et l'appelant.

Le superviseur dispose d'outils qui lui permettent de communiquer efficacement avec l'agent en conversation.

Les superviseurs peuvent envoyer des messages, répondre à des demandes d'assistance ou initier des sessions de messagerie instantanée avec n'importe quel agent dont il a la responsabilité.

Des permissions, définies par l'administrateur, limitent le champ d'action du superviseur aux groupes ou équipes d'agents définis, ainsi qu'à certains sous-groupes de campagnes et files d'attente.

5.7. Interfaces d'Administration

L'interface d'administration comprend de nombreux outils qui permettent de réaliser facilement des changements à la volée sur les files d'attente, les compétences, les équipes, les groupes, etc., il en est de même pour les paramètres de routage, d'enregistrement ou de gestion des campagnes d'appels sortants. Les administrateurs peuvent également gérer les composants du système, l'allocation des ressources et des licences, assigner les DNIS et accéder aux rapports historiques et temps-réel.

5.8. Principe de fonctionnement de la solution

- 1 agent peut avoir plusieurs compétences ;
- 1 agent appartient à un seul groupe ;
- 1 groupe est un ensemble d'agents qui ont des compétences 1 File d'attente peut contenir plusieurs groupes ;
- Un groupe peut appartenir à plusieurs files d'attente ;
- Les compétences sont jouées au niveau de la file d'attente ;
- Pas de lien direct entre numéro entrée et File d'attente (car script SVI) ;
- Les fax (option à valider) seront gérés comme des emails entrants et seront donc traités dans la distribution **ACA**.

6. Architecture d'interconnexion et de routage des appels

6.1. Routage des flux téléphoniques

L'interconnexion du commutateur du soumissionnaire (PABX proposé) aux équipements de l'opérateur Téléphonique ou ISP se fera via des équipements et des protocoles spéciaux tout en sachant qu'il y a deux manières de procéder pour router les appels vers le prestataire : utiliser le TDM ou le SIP.

En cas d'utilisation du *TDM* :

- Le soumissionnaire devra assurer la fourniture suffisante en E1 pour gérer les appels en provenance de l'opérateur Telecom ou ISP, exerçant sur le territoire ivoirien.

En cas d'utilisation du SIP:

- Cette option devra être soumise à la validation de l'équipe de de l'opérateur Telecom ou GISP, exerçant sur le territoire ivoirien, en fonction de la localisation du bénéficiaire la DITT :

- La compression codec sera G711
- Le système de protection du prestataire (firewall, routeurs, ...) devra être configuré de sorte qu'ils laissent le flux SIP/RTP au travers du réseau. Plus de précisions techniques (port réseau utilisé, protocoles, ...) sera donné une fois le contrat signé.
- Le plan du réseau devra être élaboré (NAT, spécificités LAN avec les adresses IP compatible avec l'adresse réseau d'Orange Tunisie, ...)
- Certains critères de bout en bout de réseau devront être respectés (bande passante, gigue, taux de perte de paquets ...).

7. les locaux

7.1. Les locaux techniques

Les locaux qui vont héberger le centre d'appels doivent être dotés de salles techniques qui auront pour vocation d'héberger l'alvéole déportée et son alimentation secourue ainsi que les diverses baies de distribution de câblage où seront stockés les matériels actifs tels que les switch, les routeurs, les serveurs, etc. Les éléments critiques du réseau que sont les serveurs, l'alvéole et les arrivées télécom doivent faire l'objet d'une sécurisation très forte du point de vue de leur emplacement sur le site (endroit où ils seront installés). Ils ne doivent pas être à la portée de n'importe qui, il faut éviter de les exposer sur le site.

Ils sont normalement sécurisés (fermés à clé) et hors d'eau mais également exempts de lampes à gaz (néons) et ventilés afin de disperser la chaleur produite par les matériels en place. Dans certains cas, la climatisation sera nécessaire.

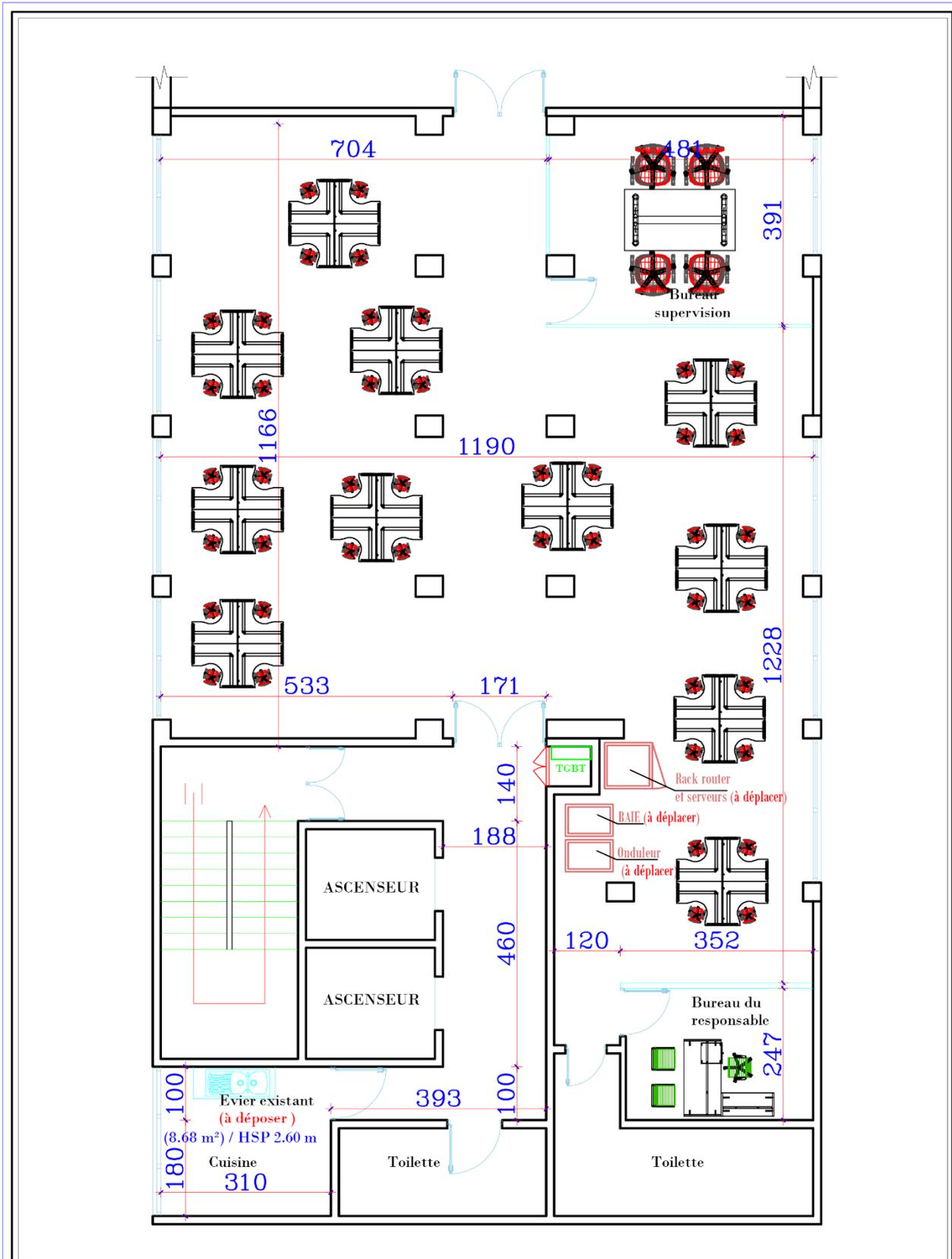
Par définition et surtout par normalisation internationale, les matériels lourds de télécommunications tels que les PABX/ACD sont alimentés, sans aucun risque de coupure, par des systèmes de batteries et, dans les plus grandes installations, des groupes électrogènes. Les clients devant toujours pouvoir joindre un conseiller, la cohérence exige que les autres matériels constituant le poste de travail comme le terminal informatique puissent toujours fournir le service. Ces matériels devront donc être raccordés à une alimentation sans coupure, secourue par un groupe électrogène de secours assurant une autonomie minimale de 12 heures.

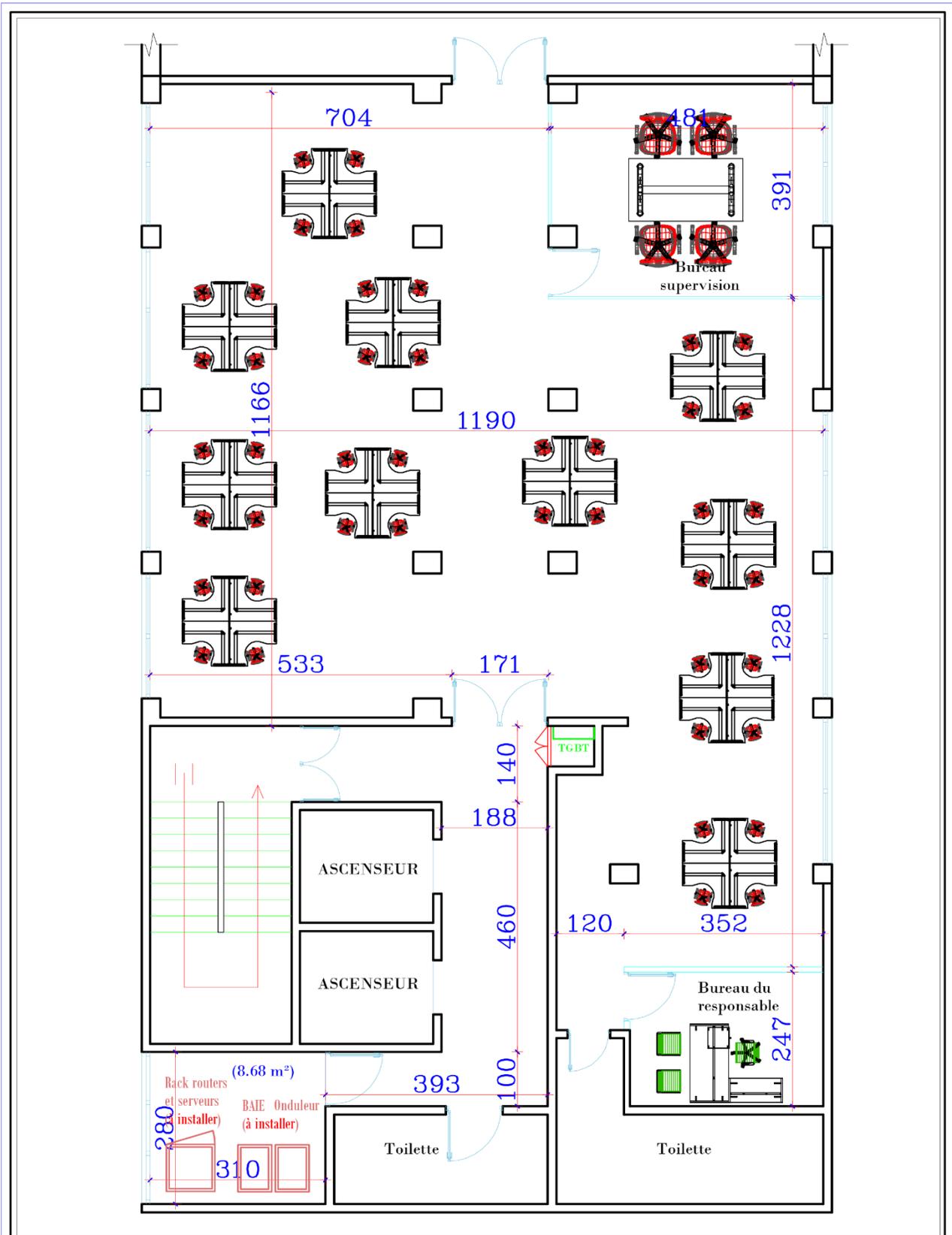
7.2. Les locaux recevant le personnel

Les locaux qui vont héberger le centre d'appels doivent respecter les réglementations en vigueur....

Le bruit et la trop forte lumière (surtout la lumière vive telle que la réverbération du soleil) mais surtout le bruit sont des ennemis de la productivité dans un centre d'appels.

En outre, lorsqu'il s'agit du bruit, une gêne infligée au client apparaît très rapidement ; nous demandons donc de faire appel à des spécialistes de ce type d'installation qui, par l'intermédiaire de matériaux adaptés (revêtement de sol, couvertures murales, plafonds...) vont permettre d'assourdir considérablement les sons jusqu'à les rendre inaudibles depuis le poste du client et même, c'est la situation idéale depuis le poste de travail lui-même.





Le présent appel d'offres a pour objet d'obtenir une offre d'un fournisseur justifiant d'une base de références et d'une expertise probante en matière d'infrastructure système.

7.3.1 SERVEUR D'APPLICATION

Ce document décrit l'infrastructure matérielle et logiciels requise. Il dresse les prérequis minimum demandés.

Caractéristiques	Caractéristique minimales exigées
Marque et	DELL OU De marque mondialement connue
Type/technologie	2 CPU
Nombre de CPU Fournis	64 bits Intel® Xeon® E5-2600 Family Sandy Bridge-EP
Fréquence minimale	2.6 GHz
Cache par processeur	20 MB par processeur
Nombre de cœurs par processeur	8 cœurs
RAM installé	32 Go ECC, DDR3 RDIMM 1600MHz
RAM supporté	Min 512 Go
Ports réseau par Blade	4 x ports 1Gbps, 2 Ports 10Gbps
Port USB	Minimum 1 ports USB
Système Raid supporté	RAID 0 et 1
Capacité de stockage	2 disques de 300 Go en RAID1, 6G de débit, SAS 15Krpm SFF (2.5-inch), Hot Plug
Mémoire Falsh pour installer Hyperviseur	Hyperviseur Supporté en SD ou USB Memory
Administration du serveur via l'interface de management du châssis	
Outil d'analyse du fonctionnement des composantes des serveurs pour prévenir les risques éventuels de panne	
Garantie	3 ans minimum sur site pièces et main d'œuvre

Le soumissionnaire doit inclure dans son offre tout autre équipement, logiciel et tout composant nécessaire au bon fonctionnement du système.

7.3.2 BAIE DE STOCKAGE

- Rack 2U,
- Baie de disques MD3200 Autonome,
- Double Contrôleur SAS 6Gbits,
- Disques Durs : 12 x 300GB SAS 15K Hot Plug,
- Double Alimentation Redondante,
- Contrôleur SAS 6Gbits DELL,
- Kit Rails DELL Inclus
- Avec logiciel de sauvegarde

7.3.3 ARMOIRE SERVEURS

- Rack de largeur 19'', et de hauteur 42 unités pour ranger les serveurs, un onduleur et des switchs ;
- Marque : doit être de même marque que les serveurs et le châssis, et elle doit être mondialement connues.
- Palette antichoc pour rack;
- Porte avant perforée avec fermeture à clé ;
- Porte arrière perforée avec fermeture à clé ;
- Tous les câbles, composants, accessoires nécessaires au bon fonctionnement de l'armoire.
- L'arrière de l'armoire doit être équipé de passage de câble pour ranger les câbles correctement.
- Garantie sur site pièces et main d'œuvre minimum 3 ans.

7.3.4 Switch Réseau

Caractéristiques minimales exigées :

- Marque et Modèle : de marque mondialement connue.
- Nombre de ports : 24 et 48 * GE ports + 2 * 10G SFP + 2 * 10GE stack ports
- Switch : niveau 3 ;
- Support 1GB : Oui ;
- Exigé Stacking jusqu'à 8 systèmes
- Agrégation des liens : Oui ;
- Vlan : Jusqu'à 1024 VLAN ;
- Tous les câbles nécessaires pour connecter le châssis au réseau LAN du CDVM ;
- Garantie : 3 ans minimale sur site pièces et main d'œuvre minimum 3 ans.

8 PRESTATIONS ET SERVICES

8.1 Mise en place

Le soumissionnaire doit assurer une mise en œuvre clé en main de la plateforme proposée, en fournissant les prestations suivantes :

- Réaliser et fournir un planning détaillé d'exécution des prestations relatives au marché. Ledit, planning doit respecter la durée d'exécution (1 mois). Le planning doit respecter la démarche standard (initiation, conception, tests/recettes, déploiement, transfert de compétence) du déploiement et d'installation de tous les éléments objet du présent CPS (hardware, software, etc.)
- Installer et paramétrer tous les équipements livrés (serveurs, baie de stockage, armoire serveurs avec tous ces accessoires, Rack, onduleur, commutateurs réseau...) logiciels, licences, réseau SAN...

- Faire toutes les configurations nécessaires pour répondre aux besoins de la **DITT**, et ce en concertation avec l'équipe du **DITT**.
- Faire les tests de bon fonctionnement et de validations et fournir un rapport détaillé d'exécution des dits tests.
- Assurer un transfert de compétence à l'équipe **DITT**.
- Fournir le dossier de mise en œuvre, la documentation détaillée (de préférence en français) de tous les matériels livrés, CD, dossier de test/recette ainsi que les guides d'administration et d'exploitation des solutions / matériels proposés.

Le soumissionnaire s'engage à livrer la plateforme clé en main sur site de la **DITT**, et à la déployer dans deux environnements : production et pré-production. Ces derniers seront définis en concertation avec l'équipe du **DITT**.

8.1.1 Environnement de production :

L'installation de l'environnement de production doit couvrir au minimum les points suivants :

- Installation du système d'exploitation Server, licences, modules complémentaires, pilotes...
- Afin d'obtenir une disponibilité maximale de l'application, maximiser l'utilisation des ressources de stockage en gérant le stockage dans sa globalité plutôt que par partition; les serveurs doivent être configurés de telle façon à accéder en même temps à la baie de stockage grâce au système de fichiers en cluster.

Installation d'un serveur de base de données et un serveur de CRM pour gestion du centre d'appel:

L'installation du système d'exploitation Windows server, licences, modules complémentaires, pilotes...

8.1.2 Environnement de pré-production :

- L'installation du système d'exploitation Server, licences, modules, pilotes... sur serveurs (un serveur d'application, un serveur de BD et un serveur de gestion électronique des données-et de stockage-).
- Les serveurs de l'environnement de pré-production partageront la même baie avec les autres serveurs de l'environnement de production.

8.1.3 La baie de stockage

Le soumissionnaire s'engage à :

- Installer la baie de telle sorte qu'elle soit accessible par tous les serveurs connectés dans le châssis.
- Installer et configurer la baie de stockage et toutes les fonctionnalités décrites plus haut.
- Installer la console d'administration.
- Configurer la baie en sécurisant l'accès aux données, en séparant les accès de l'environnement de production aux accès de l'environnement de pré-production.
- Configurer le multipathing entre tous les serveurs, équilibrage de charge et le Fail-Over entre les différents chemins existants.
- La baie servira pour le stockage des données actives.

8.1.4 Réseau SAN

Le réseau permet d'interconnecter tous les équipements livrés.

Le protocole adapté est l'iSCSI. Le soumissionnaire s'engagera à proposer tout autre équipement, logiciel ou composant pour interconnecter toute la plateforme proposée au réseau SAN en iSCSI, et aussi pour interconnecter ce dernier au réseau local existant et une solution d'interconnexion avec le site principale (DITT Cocody Danga) pour le back up.

8.1.5 Accompagnement

Un accompagnement est à prévoir durant toute la période de la mise en œuvre. Cet accompagnement couvre toutes les clauses de la garantie ainsi que toutes les interventions en réponses aux besoins du client (installation, administration du système, configuration, résolution d'un problème technique ...)

8.1.6 Formation et transfert de compétences

L'offre doit contenir aussi un plan de formation et de transfert de compétence à l'équipe technique du bénéficiaire dans l'objectif d'avoir une autonomie dans la gestion et l'administration du call center.

La formation et le transfert de compétence doivent être accompagnés avec des supports écrits.

8.1.7 Garantie

Tout le matériel doit être garanti au minimum 3 ans sur site de la **DITT (Vridi, Ex-Interpole)** (pièces, logiciels et main d'œuvre), avec l'installation et la mise en service du matériel de remplacement durant la période de réparation. La plage horaire pour intervenir est entre 8h00 à 18h00.

Conditions minimales de la garantie demandée:

- Un interlocuteur unique pour signaler les incidents techniques et demander toute assistance.
- Installation des mises à jour et des correctifs.
- Le délai de réponse pour diagnostiquer le problème doit être immédiat après l'enregistrement de l'appel.
- Le délai de mise en place d'une solution de contournement : 24 heures.
- Le délai de déblocage ne doit pas dépasser 7 jours calendaires.

9 SECURITE PHYSIQUE

9.1 **Entrée Entré principal (Entrée INTERPOLE) :**

- 1 Portail métallique servant d'entre principale au bâtiment servant de siège à la police scientifique, le call center est installé au 5eme étage de l'immeuble ;
- 1 terminal multi technologies (voix et vidéo) pour identifier et autoriser l'accès au site ;

Le soumissionnaire est appelé à exploiter les terminaux existants ou de les remplacer.

9.2 **Rez-de-chaussée et d'orientation administrative :**

- Un comptoir d'accueil tenu par les hommes en armes et sert de filtre et d'aiguillage pour les accès aux différents services logés dans le dit immeuble
- Un moniteur de supervision du visiophone
- Ou un moniteur unifié pour la supervision de la vidéo surveillance et visiophonie

9.3 **Porte d'entrée au Centre d'appels:**

- 1 terminal multi technologies (empreinte / badge / code) installés en entrée et en sortie (porte allu)
- 1 kit de sécurisation / verrouillage de la porte

9.4 **Porte d'entrée au local technique :**

- 1 terminal multi technologies (empreinte / badge / code) installés en entrée et en sortie (porte métallique)
- 1 kit de sécurisation / verrouillage de la porte

Le système de contrôle d'accès permettra de gérer le flux d'entrée/sortie des personnels et les visiteurs.

Remarque n°1 : 3 terminaux biométriques sont déjà en exploitation mais hors d'usage (fixés sur des murs) et devront être remplacés pour être fixés au niveau des obstacles ou porte d'accès (salle technique et salle operateur call)

Remarque n°2 : Par soucis d'esthétisme et de confort d'utilisation, les terminaux d'accès/pointage ne seront pas fixés directement sur les caissons des obstacles mais sur des potelets réalisés en Inox.

Remarque n°3 : l'entrepreneur doit prévoir des commandes d'ouverture d'urgence des obstacles.

9.5 Intégration avec le système existant

La DITT, pour son call center souhaite être équipée d'un système complet de gestion des présences et des temps de travail par biométrie et badges RFID. Ce système en exploitation a été acquis pour la mise en place d'une solution de gestion du temps de présence.

Cette solution est composée de pointeuses Biométriques/RFID multi-technologies, d'un logiciel Client/serveur de Gestion des Temps, module Web pour la gestion des demandes d'absence et la consultation de présence, et d'une base de données SQL Server pour la gestion des temps qui devra intégrer le contrôle d'accès objet de cet appel d'offre. Le système sera interfacé avec le système SAP RH ou autre mutualisé avec le CRM de relation client.

Il est précisé que dans l'optique de rationaliser l'investissement réalisé, d'assurer l'homogénéité de la solution, et de garantir la simplicité de l'exploitation et de la maintenance, la solution proposée par le soumissionnaire doit être interfacée avec le système en exploitation CRM.

L'obligation d'intégration avec le système existant se traduit par les principes fonctionnels suivants :

- Les pointages réalisés sur l'ensemble des terminaux installés dans le cadre de ce marché doivent alimenter en automatique (sans intervention humaine) la base de données logicielle existante (système de gestion du temps) (base de données SQL Server)
- Les données relatives aux personnels (nom, prénom, matricule, horaires, etc, droits d'accès, etc.) sont mises à jour uniquement dans le système de gestion des temps (données récupérées en automatique du système SAP RH). Le soumissionnaire devra récupérer ces informations pour la mise à jour automatique des terminaux (ajout ou suppression d'un utilisateur, modification des droits d'accès, etc.)

- Les codes saisis sur les terminaux proposés doivent remonter en automatique (sans intervention humaine) dans la base de données logicielle existante (base de données SQL Server). Ces codes peuvent être utilisés notamment pour saisir sur le clavier des terminaux, avant le pointage, le motif de la sortie.
- Les badges RFID standard 13,56MHz ISO 14443 de marque Inside Contact les (référence PicoPass 32Ks) en exploitation doivent pouvoir être utilisés sur les lecteurs à fournir par le soumissionnaire.
- Les pointages réalisés sur les terminaux sans passage effectif de l'obstacle piétons (couloir ou tourniquet) sont transmis au logiciel avec l'information « obstacle non franchi ».

Il incombe au prestataire de fournir tout élément matériel, logiciel, base de données, interfaces logiciel, etc. pour garantir la bonne intégration de la solution fournie avec le système de gestion du temps existant.

- La solution proposée par le soumissionnaire doit être compatible avec les équipements existants dont les références sont indiquées en annexe ci-jointe.

9.6 Description des prestations

Les prestations à réaliser dans le cadre du présent appel d'offres pour son volet sécurité physique consistent en :

La fourniture de la plateforme matérielle à savoir :

- Obstacles physique pour le contrôle d'accès : couloirs rapide, portillons salle technique,
 - Terminaux Triple Technologies (Biométrie et/ Badge et/ Code).
 - Garde-corps, Potelets en inox
 - Système ferme portes et gâches électriques.
 - Structure de protection en aluminium et en verre (Auvent).
- L'intégration des terminaux dans la solution existante (remontée des pointages dans la base de données existante en automatique, etc.)
 - La réalisation des travaux de fixation des obstacles physiques, passages handicapés, matériels encombrants, terminaux, structure de protection (Auvent), système ferme portes et gâches électriques.
 - La réalisation du câblage informatique et électrique pour la connexion des badgeuses et des obstacles physique au réseau local du call center de la police nationale.
 - La livraison du logiciel de gestion de contrôle d'accès avec les licences et la documentation nécessaires
 - Le paramétrage et la mise en route du système ;
 - La formation et le transfert de compétence.

- L'entrepreneur doit garantir la formation et le transfert de la compétence à l'équipe projet du MEMIS.
- La durée de la formation est d'une journée complète. Cette formation doit être organisée pour assurer l'autonomie de l'équipe du DITT en matière d'exploitation fonctionnelle du système du contrôle d'accès.
- L'entrepreneur doit détailler, dans son offre, le contenu des différents modules de formation proposé et les modalités de mise en œuvre.
- La formation portera sur les aspects fonctionnels et techniques du système, le paramétrage des logiciels et la configuration des équipements.
- Le soumissionnaire doit spécifier les modules destinés aux informaticiens (administrateurs) et ceux destinés aux utilisateurs finaux (exploitant). Les formations devront être assurées par des formateurs qualifiés.
- Le contractant est tenu de mettre à la disposition des personnes à former les supports des cours de formation en langue française (sur papier et sur CD)

9.7 Le Fournisseur évaluera les éléments à chiffrer lors de la visite technique.

Travaux d'installation et de mise en route y compris câblage :

L'entrepreneur doit effectuer les travaux de fixation des obstacles physiques, garde-corps, passages handicapés, matériels encombrants, terminaux, système ferme portes et gâches électriques ainsi que le câblage informatique et électrique nécessaire pour assurer le bon fonctionnement du système de contrôle d'accès.

Tous les travaux de raccordement, câblage et fixation des différents équipements devront être exécutés selon les normes en vigueur au Cote d'Ivoire.

La réalisation du câblage informatique et électrique pour la connexion des badgeuses et des obstacles physiques au réseau local du call center sont à la charge de l'entrepreneur qui fournira également l'ensemble des accessoires d'installation nécessaires au bon fonctionnement et au respect de l'esthétique du site (boîtiers de jonction, convertisseurs, goulottes, etc.)

Le câble utilisé pour la connexion des pointeuses au réseau local doit être de type catégorie 6.

Le titulaire s'engage par ailleurs à respecter l'architecture des bâtiments où seront installés les équipements objet du présent marché.

9.8 Logiciel de contrôle d'accès :

Le logiciel répond aux caractéristiques et prescriptions suivantes:

Il doit être de type graphique, d'une utilisation facile et progressive et ne doit nécessiter aucune connaissance informatique préalable. L'utilisation est réalisée pas à pas, guidée par des menus et assistée par un

programme d'aide. Ce logiciel contrôle en permanence si les données sont compatibles au système. Les erreurs sont directement signalées à l'écran et facilement corrigées par l'utilisateur. Ce logiciel doit offrir un système de gestion des habilitations sur les différentes fonctionnalités offertes ainsi qu'un accès sécurisé nécessitant l'authentification des accès par utilisateur/mot de passe.

Il doit offrir également un niveau d'accès tant à la consultation et à l'information qu'à la programmation. Le nombre d'utilisateurs et de niveaux d'autorisation ne doit pas être limité de manière à bénéficier de nombreuses possibilités.

La gestion est réalisée en temps réel. Le logiciel de gestion d'accès permettra au minimum :

- Gestion multi-sites, multitâches et multi-utilisateurs
- Gestion multi badges
- L'encodage et la gestion des badges (en service, déclassés, en réserve, visiteurs)
- L'enrôlement des empreintes digitales
- Consultation en temps réel
- Contrôle des événements basés sur la personne ou sur la porte
- La gestion des visiteurs et du personnel de chaque service
- Mots de passe et profils opérateurs > OU = à 999
- La gestion des accès, droits d'accès et des zones d'accès
- La gestion des fiches personnelles et de l'organigramme de l'Administration
- La définition des différents accès
- La gestion de l'Anti Passa Back temporisé
- La détermination des groupes d'accès par département, service, etc...
- La gestion des visiteurs et du personnel de chaque service
- La gestion des autorisations d'accès géographiques ;
- Champs libres paramétrables
- Gestion multi-sites, par site
- Gestion des Alarmes (obstacle non franchi, alarmes porte forcée, porte restée ouverte trop longtemps, tentatives de sabotage des lecteurs, etc.)
- Monitoring du réseau hardware intégré
- Visualisation de la photo dans la fiche accédant
- Ecran de contrôle visuel (station de contrôle visuel)
- Gestion des back up
- Gestion et administration du logiciel
- Aide en ligne
- Export / import de données
- Diagnostics en ligne
- Reporting graphique
- Résultats des historiques, sur base de critères ;
- imprimables directement
- Fichier Log des opérateurs
- La gestion des utilisateurs et des profils ;
- La traçabilité des différentes opérations effectuées par les personnes habilitées ;
- La supervision du système
- La modification des paramètres après acceptation du mot de passe et identification de l'opérateur

Une alarme génère toujours au niveau de l'unité centrale une signalisation visuelle et acoustique. Toute alarme doit être acquittée par l'utilisateur et toute nouvelle alarme doit aussi entraîner une nouvelle signalisation visuelle et acoustique même si la première alarme n'a pas été acquittée.

Les messages d'alarme doivent être rédigés de manière claire, précise et concise et apparaître à un endroit adéquat de l'écran afin de permettre la continuation d'un travail entamé sur le PC.

La consultation des données et des informations peut se faire soit globalement soit sélectivement. Les extensions futures de l'installation ne peuvent entraîner une modification fondamentale du logiciel. Le nombre d'opérateurs et de niveaux d'autorisation ne sera pas limité.

Chaque opérateur dispose de son niveau d'autorisation lui permettant de consulter et / ou modifier les données que du service pour lequel il est responsable.

Chaque modification d'un opérateur doit être mémorisée et doit pouvoir être retrouvée.

L'application de gestion des accès doit pouvoir permettre les extensions futures du nombre de points de contrôle sans que cela ne nécessite un changement de version software.

Chaque événement (apparition d'alarme, disparition d'alarme, acquit d'alarme par l'opérateur, accès refusé, commandes opérateur, ...) doit être enregistré dans un journal des événements.

Tous les événements, y compris les accès et les pointages sont mémorisés sur disque dur et peuvent être accessibles en permanence pour au moins 400 jours. Au-delà, ils seront automatiquement archivés par back up.

10 Descriptif technique Système de VIDEO SURVEILLANCE:

En plus des équipements demandés, le soumissionnaire devra fournir:

- Les logiciels de supervision, de pilotage des dômes et caméras fixes et de consultation des images enregistrées.
- L'ensemble des liaisons filaires ou radio (fourniture et pose du réseau électrique)
- La formation des utilisateurs.
- Un contrat de maintenance.

10.1 Qualité et pérennité des matériels

Tout le matériel fourni sera neuf et présentera toutes les garanties de bon fonctionnement. Le choix sera fait en tenant compte des spécifications du présent cahier des charges et des conditions d'utilisation et d'environnement.

Pour toute variante, l'entreprise devra tenir compte des incidences techniques et financières (nature, mise en œuvre, performances, dimension, frais de fonctionnement) qui en résulterait pour l'installation. A défaut, elle serait tenue pour seule responsable et devrait, en conséquence, se conformer dans les conditions de son marché, à la solution de base du projet et supporter l'ensemble des frais d'adaptation.

Dans le cas où les équipements constitutifs d'un ensemble installé ne proviendraient pas du même constructeur, l'entreprise serait tenue pour seule responsable d'un mauvais fonctionnement ou de toute défectuosité qui pourrait résulter d'un assemblage d'équipements mal adaptés.

L'entreprise est tenue de conserver la capacité à réparer ou remplacer par des équipements équivalents, tous les équipements fournis dans le cadre du projet, et ce pour une durée de 5 ans à compter de la réception.

Pour démontrer la capacité des équipements à réaliser certaines fonctions, ou pour vérifier les performances des équipements, le PNUD se réserve le droit, avant le choix définitif de l'entreprise, de demander à celle-ci des démonstrations concrètes, sur le site ou sur d'autres sites déjà réalisés par l'entreprise, dans les conditions du présent projet.

10.2 Normes et règlements applicables :

L'ensemble des ouvrages devra répondre aux prescriptions des normes et règlements régissant les travaux de construction en Côte d'Ivoire, ainsi qu'aux normes internationales relatives aux réseaux de communications. Bien noter qu'en cas de divergence entre spécifications, il sera toujours retenu la plus contraignante.

Les prestations de l'entreprise devront être conformes aux clauses de l'ensemble des lois, décrets, arrêtés, règlements, circulaires, normes et de tous textes nationaux ou locaux applicable aux ouvrages de la présente opération.

10.3 Au titre des études :

Le candidat aura à sa charge les études relatives aux sujets suivants :

- Les emplacements définitifs des caméras, les procédés de fixation des équipements de vidéo protection, des antennes émettrices.
- Les solutions de raccordements des divers équipements entre eux, aux réseaux de transmission et au réseau électrique extérieur CIE ou au réseau des bâtiments publics.
- Les méthodes d'intervention sur la voirie et dans les bâtiments publics. Un programme d'intervention sera établi et devra être joint à l'offre, il précisera :
 - ❖ Les périodes calendaires d'intervention.
 - ❖ Les moyens techniques mis en œuvre dans chaque zone d'intervention.
 - ❖ Les moyens de signalisation et de sécurité prévus pour l'exécution des travaux en zone publique.

10.4 Au titre de la mise en œuvre:

Les travaux seront réalisés dans les règles de l'art.

Le titulaire doit exécuter l'ensemble des prestations nécessaires au parfait achèvement des ouvrages, conformément aux documents de référence, et en particulier :

- ❖ La fourniture et l'installation des caméras, y compris les supports nécessaires et adaptés à l'environnement dans lequel elles seront implantées.
- ❖ La fourniture et l'installation de toutes les interfaces de communication en fonction des solutions de transmission choisies par le soumissionnaire.
- ❖ La fourniture, l'installation et le paramétrage du réseau de communication.
- ❖ La fourniture et l'installation des équipements vidéo.
- ❖ La fourniture, l'installation et le paramétrage des enregistreurs numériques et des logiciels nécessaires à l'exploitation, accompagnés de leurs licences d'exploitation.
- ❖ L'installation de l'ensemble des logiciels et aux dispositifs de masquage, accompagnés de leurs licences d'exploitation.
- ❖ L'ensemble du câblage cuivre, optique ou toutes autres technologies.
- ❖ Tous les raccordements nécessaires au bon fonctionnement des matériels.
- ❖ Le génie civil si nécessaire.
- ❖ Le raccordement au réseau électrique pour l'alimentation des caméras à partir du point tableau le plus proche et la pose d'un disjoncteur.
- ❖ L'obtention des autorisations de passage si nécessaire.

10.5 La formation des utilisateurs :

Il est prévu une formation du personnel et une assistance au démarrage de l'ensemble des matériels installés et la fourniture de la documentation technique et d'exploitation relative aux différents matériels et logiciels installés, en langue française qui comprend : la fourniture des plans, notes de calcul, diagrammes, et de tous les documents relatifs à l'exécution des travaux, sur support papier et informatique.

Les plans sur support informatique seront au format Autocad DWG, les autres documents seront fournis au format RTF-DOC –XLS, et pouvant être modifiés et au format PDF non modifiable.

10.5.1 Au titre de la fourniture:

La fourniture des matériels suivants :

- C. Les caméras, les optiques et les mécanismes d'orientation des caméras urbaines, et leurs protections contre le vandalisme et les intempéries.
- D. Les supports de toutes natures (*fixations, etc.*), les borniers de raccordement au réseau de transmission, et, l'ensemble des matériels nécessaires à la réalisation des ouvrages tels que prévus dans des prescriptions fonctionnelles et techniques du présent document.

10.5.2 Au titre des essais et contrôles :

Les contrôles seront réalisés en présence du représentant technique de la collectivité pouvant être assisté du référent sûreté de la gendarmerie au titre de conseiller :

- a) Contrôle de la solidité des fixations,
- b) Contrôle de la qualité des images, de jour comme de nuit, et, pour les dômes, de leur stabilité en grossissement maximum.
- c) Contrôle d'aspect et d'intégration dans l'environnement,
- d) Contrôle de l'inviolabilité des câbles et des coffrets techniques disposés à l'extérieur.
- e) Contrôle des zones de vision, y compris des protections de la vie privée.

- f) Contrôle opérationnel des mécanismes (*zoom et commandes*)
- g) Contrôle de la qualité des enregistrements
- h) Mesure de la vitesse angulaire des caméras et de la vitesse d'évolution des zooms.
- i) Mesure des temps de réaction des organes éventuellement télécommandés.
- j) Mesure des vibrations liées aux intempéries ou à la circulation
- k) Contrôle opérationnel des éventuels détecteurs de mouvement.

10.5.3 Au titre de la documentation :

La réception sera prononcée après exécution des contrôles prévus et la fourniture par l'entreprise d'un dossier complet en langue française, comprenant entre autres :

- Mesure des temps de réaction des organes éventuellement télécommandés.
- La nomenclature de tous les équipements mis en œuvre avec les notices techniques.
- Les plans de câblage et de raccordement, et le détail des liens informatiques
- Les schémas fonctionnels, synoptiques, et plan des ouvrages tels qu'exécutés.
- Les notices de maintenance et d'exploitation.
- Les procès-verbaux de tous les contrôles effectués par l'entreprise.

10.5.4 Prescriptions techniques :

Indépendamment des prescriptions aux normes françaises auxquelles devront être conformes les différents matériels proposés. Le matériel devra également être :

- Conforme au présent cahier des charges ;
- Robuste : la durée de vie, en tenant compte des contraintes d'exploitation, devra être indiquée au Maître d'ouvrage, et sera d'un entretien aisé (sécurité, facilité d'accès, interchangeabilité des pièces) ;
- Les caméras sont réglées, équipées et connectées au système de visualisation et, le cas échéant, au système de stockage, de façon que les images restituées lors de la visualisation en temps réel ou en temps différé permettent de répondre aux finalités pour lesquelles le système de vidéo protection a été autorisé
- Les caméras présenteront les caractéristiques techniques adaptées aux conditions d'illumination du lieu vidéo protégé ;
- Les réseaux sur lesquels transitent les flux vidéo offrent une bande passante compatible avec les débits nécessaires à la transmission d'images de qualité suffisante pour répondre aux finalités pour lesquels le système de vidéo protection a été autorisé et soit en tout cas dans les normes techniques prévues à l'arrêté du 03.08.2007 ci-dessus mentionné ;
- Les images prises à hauteur des propriétés privées devront faire l'objet d'un masquage dynamique ;

- Les réseaux sur lesquels transitent les flux vidéo prennent en compte la sécurité de ces derniers, garantissant leur disponibilité, leur confidentialité et leur intégrité. Ceci devra en particulier être précisé dans le cas de l'usage de réseaux sans fils.

10.5.4.1 Les caméras dômes:

Les caméras Dômes motorisées seront construites à partir de modules interchangeable permettant d'offrir une solution évolutive. Les différents modules permettront de faire évoluer facilement les dômes vers une connectivité ou vers une intelligence supérieure.

Les dômes vidéo motorisés 360° seront construits autour d'une caméra haute résolution couleur avec passage automatique en noir et blanc haute sensibilité la nuit.

Selon les problématiques de câblage et le choix du système de gestion, les caméras mobiles bénéficieront d'une sortie analogique UTP/Coaxiale, d'une sortie analogique fibre optique ou d'une sortie numérique Ethernet TCP/IP. Les caméras dômes pourront être aussi reliées à des encodeurs numériques IP placés dans des armoires techniques.

10.5.4.2 Dimensions et caractéristique du caisson Dôme extérieur :

Les caméras extérieures seront obligatoirement IP66 (thermostatée et ventilée) et résisteront à des températures allant de -40° à +50°C. La bulle de protection sera anti-vandale et traitée anti-poussière.

Une protection contre les surtensions (télécommande, signal vidéo et alimentation) est obligatoire. Le caisson Dôme sera équipé d'un paresoleil en Lexan traitée anti-UV. Le diamètre extérieur du dôme avec le pare soleil ne pourra pas excéder 23 cm. L'installation des caméras Dôme devra être la plus simple possible.

La modularité des caméras Dôme permettra d'offrir au minimum 2 niveaux d'intelligence et de fonctionnalités.

Les dômes extérieurs seront obligatoirement monobloc I.P 66 et résisteront à des températures de - 45° à + 50°. Les flux vidéo stockés issus des caméras, qui, compte tenu de leur positionnement et leur orientation, fonctionnent principalement en plan étroit ont un format d'image supérieur ou égal à 752x582 pixels.

- **Fonctionnalités principales requises :**

Caméra jour/Nuit avec commutation de filtre infrarouge

– Le seuil de commutation est réglable

Les Dômes seront obligatoirement à vitesse variable et la vitesse maximum du mouvement sera proportionnelle à l'angle de vue du zoom.

Ces caméras seront **obligatoirement munies du système de retournement**

Automatique de la caméra quand un suivi est nécessaire sous le dôme, système dit

« AutoPivot » au minimum 99 prépositions ré-nommables et enregistrement de 2 chemins de ronde 7 Entrées d'alarmes et 4 sorties relais

– Gestion des alarmes avancée

Les prépositions des dômes pourront être asservies directement à des contacts d'alarme situés sur le Dôme. Des sorties relais permettront d'asservir un enregistrement

Masquage dynamique 24 zones complexes

– 5 sommets (jusqu'à 8 zones par scène). Ce masquage sera directement intégré à chaque Dôme.

- **Sensibilité aux vibrations**

Tour de prépositions et scan panoramique

Télécommande

Menu multi-langues. Tous les paramètres de configuration du dôme seront accessibles avec un menu en français (en incrustation)

Le champ de visualisation pourra être découpé en zones ré-nommables, permettant à l'opérateur de se repérer dans l'espace

Les Dômes pourront revenir à une position choisie au bout d'un temps réglable d'inactivité.

L'adressage « logiciel » des Dômes s'effectuera par le système de télécommande ou le logiciel central

- **Fonctionnalités avancées**

Détection de mouvements sur 10 prépositions minimum. Des zones complexes à 5 sommets pourront être créés

Les caméras Dôme seront équipées d'un stabilisateur d'image. Cette fonctionnalité ne doit pas affecter la sensibilité du Dôme.

Les caméras Dômes seront munies d'un système de suivi automatique permettant une détection de mouvement dynamique et un suivi automatique des personnes sans intervention humaine. Cette fonction sera intégrée dans le module CPU du Dôme et contrôlera tous les mouvements du Dôme (y compris el zoom). Le suivi s'active automatiquement si l'opérateur n'intervient pas sur la caméra. La sortie relais du dôme pourra être configurée pour asservir un enregistrement lors du déclenchement du suivi. Afin de s'affranchir d'éléments perturbants pouvant intervenir sur l'image (arbre en mouvement par exemple), le Dôme sera équipé d'une technologie et permettant de positionner des masques « virtuels » afin de d'empêcher l'analyse de l'image sur des zones non souhaitées.

- **Module Caméra Jour/Nuit avec Zoom optique x26**

Caractéristiques techniques :

- Caméra couleur/N&B (Jour/Nuit) numérique 1/4" Zoom optique x26 minimum avec focale adaptée Définition supérieure 460 lignes
- Sensibilité 0,26 Lux à 50IRE (sans fonction amélioration de la sensibilité)
- Sensibilité 0,0026 Lux à 50IRE (avec fonction amélioration de la sensibilité) S/B > 50dB
- Commutation automatique ou manuelle en mode nuit (seuil réglable)
- Intégration de trame permettant d'obtenir une sensibilité de 0,013 Lux en couleur et 0,0026 Lux en N&B
- Mise au point : Auto. ou manuelle
- Iris : Auto. ou manuel
- 360°/s entre préposition, +/- 0,5° de précision Vitesse variable 120°/s

- **Caractéristiques minimales :**

- Zoom optique X 18
- Zoom digital X12
- Zoom total 216
- Couleur et Noir et Blanc, (jour/nuit) Entrées d'alarme 8
- Sorties relais 2
- Prépositions 248 Nombre de tours 4
- Prépositions par tour 64 Mimic tour 4

- Reset à distance Home position
- Transmission vidéo Coax /paire torsadée Zones de masquages 8
- Line lock
- Identification de secteur Wide dynamic range
- Standard vidéo PAL/NTSC Résolution minimum 500 LTV Nombre de pixels 752x582
- Zoom (mm) X18 (3,25 à 88)
- Focus/iris – automatique et manuel
- Télémétrie mixte coax et paire torsadée
- Sortie vidéo IV p-p nominal
- Minimum illumination couleur 0,7 lux Intégration en N1B 0,05 lux
- Température de fonctionnement 45 à + 50° C
- Vitesse de rotation horizontale 380° par seconde Type de rotation 360° continu
- Vitesse de rotation verticale 180° par seconde Couverture verticale 90°
- Etanchéité IP66

- **Caméra fixe :**

- Caméra couleur jour nuit
- Qualité d'image minimum 500 LTV
- Sensibilité 0,8 lux
- Contre-jour masquage dynamique

- **Enregistreur numérique :**

- Les enregistreurs numériques assureront l'enregistrement des images issues des dômes et des caméras à installer. Ils pourront être reliés au réseau Ethernet de la Mairie et de la Police municipale via ADSL et pourront être consultées à distance à partir des postes reliés à ce réseau.
- L'accès aux données et aux paramétrages sera hiérarchisé et protégé par des mots de passe individuels. Une traçabilité des accès sera réalisée à partir d'un fichier.
- Les flux vidéo pourront être exportés sans dégradation de la qualité.
- Pour les systèmes de vidéo protection utilisant la technologie numérique, un journal électronique des exportations, comportant les informations citées à l'alinéa précédent, est générée automatiquement.
- Le système d'enregistrement reste en fonctionnement lors de ces opérations de copie des images pour les services de police ou de gendarmerie.
- Le support physique d'exportation est un support numérique non réinscriptible et à accès direct, compatible avec le volume de données à exporter. Dans le cas de volumes importants de données à exporter, des disques durs utilisant une connectique standard pourront être utilisés.

- Pour des systèmes numériques de vidéo protection, un logiciel permettant l'exploitation des images est fournie sur support numérique, disjoint du support des données.
- Le système de stockage utilisé est associé à un journal qui conserve la trace de l'ensemble des actions effectuées sur les flux vidéo, ce journal est généré automatiquement sous forme électronique.

10.5.4.3 _Le logiciel permet:

- La lecture des flux vidéo sans dégradation de la qualité de l'image 720X240 pixels ;
- La lecture des flux vidéo en accéléré en arrière, au ralenti, recherche par aperçu vue d'ensemble sur 24 heures. Possibilité de segments de 10 minutes à une minute, recherche intelligente et indexée ;
- La lecture image par image des flux vidéo, l'arrêt sur image, la sauvegarde d'une image et d'une séquence, dans un format standard sans perte d'information ;
- L'affichage sur l'écran de l'identifiant de la caméra, de la date et de l'heure de l'enregistrement ;
- La recherche par caméra, date et heure.
- Alarmes visuelles personnalisées dans la gestion des plans.
- Alarme perte de signal vidéo.
- Contrôle des dômes
- Zoom numérique.
- Prise en charge de plusieurs moniteurs.
- Connexion à plusieurs enregistreurs
- Recherche d'image en fonction des critères de recherche suivant : capteur, mouvement, perte de signal vidéo, alarme.

10.5.4.4 _Stockeur

- **Caractéristiques techniques minimales :**

- 16 entrées ;
- 400 images par seconde ;
- Disque dur à déterminer en fonction du nombre des caméras ;
- Enregistrement sur dix jours ;
- Transmission par réseau Ethernet, RTC et RNIS ;
- Résolution et compression définissables par l'utilisateur – La résolution de 720X576 minimale sera retenue pour les enregistrements et visualisation ;
- Système hybride- l'enregistrement n'est pas interrompu même en situation de défaut de réseau ;
- Enregistrement, lecture, archivage d'image et visualisation réseau par de multiples utilisateurs simultanés sans perte de performance ;
- Commande par navigateur web standard ou via un logiciel de visualisation de réseau ;
- 6 entrées d'alarme interne ;
- Connexion en situation d'alarme via les réseaux RTC, RNIS, câbles, Ethernet ;
- Liaison triplex intégrale avec enregistrement ;

- Désignation automatique d'adresse IP ;
- Détection vidéo de mouvement
- Contrôle télémétrique à l'écran.
- Deux sorties multi-vision
- Logiciel multi site
- Gestion de plans
- Stockage en Raid 5
- Stockage externe
- Graveur DVD
- Possibilité de recevoir 4 caméras IP.

11 TRAVAUX DE REFONTE DU SITE WEB DE LA DITT

11.1 Compréhension du besoin

- La refonte du site web <http://www.interieur.gouv.ci/>
- Le développement d'une application mobile pour le même site.

11.2 Site et Application

Le nouveau site doit être :

- Intuitif, pratique & accessible : les cibles autant jeunes possédant un niveau de scolarité élevé autant que les personnes qui ne sont pas habituées au web et digital, peuvent s'y reconnaître facilement (aussi intuitif qu'un site adapté aux smart phones). (format ONE PAGE)
- Design créatif et moderne.
- La fonction responsive design est indispensable : Le site doit être compatible avec le maximum d'ordinateurs et Smart phones.
- En 2 langues : français et anglais. (La traduction des textes se fera par le prestataire).
- Avoir des « call to action » pertinents.
- Avoir la possibilité d'envoyer des newsletters, de s'inscrire, de s'abonner aux réseaux sociaux associés au site et de partager le contenu du site.
- En 2 langues : français et anglais.

Valoriser le programme de soutien et de sensibilisation contre la cybercriminalité, et pour ce faire, il faut :

- Mettre en avant **tous** les numéros d'urgence et le présenter le centre d'appel de la police et avec un pub à titre d'exemple les vidéos en Bande dessinée animées relatives à comment contacter le centre d'appel, et ses actions de relais et de secours.

- Intégrer les 3 logos dans le nouveau site, à savoir le logo du programme DITT, le logo MEMIS et l'ensemble des partenaires et institution gouvernemental et non gouvernemental. Ces 3 logos doivent être cliquables et renvoient vers les sites de chaque logo.
- Intégrer une présentation de DITT et de son programme DE LUTTE ANTI CYBERCRIMINALITE.
- Avoir des redirections vers le site du programme sur d'autres sites sœur. Des redirections vers les réseaux sociaux est importante également.
- Avoir une interface admin facile à gérer : prévoir une période de formation des équipes DITT par le prestataire retenu sur l'interface de gestion du site.

11.3 L'application mobile doit être :

- Pratique et intuitive pour accéder aux vidéos, consulter/télécharger la documentation, rentrer en contact avec les équipes.
- L'application doit être compatible Android, IOS, Windows, etc.
- L'application doit être téléchargeable gratuitement sur les stores.
- L'application doit être liée au nouveau site web pour l'utilisation des statistiques.
- Le prestataire doit mentionner dans son offre les principales fonctionnalités de l'application les plus pertinentes.
- L'application doit également disposer d'une interface admin intuitive et facile de gestion (prévoir une formation des équipes par le prestataire sur l'interface admin).
- En 2 langues : français et anglais
 - Intégrer les 3 logos dans le nouveau site, à savoir le logo du programme DITT, le logo MEMIS et l'ensemble des partenaires et institution gouvernemental et non gouvernemental. Ces 3 logos doivent être cliquables et renvoient vers les sites de chaque logo.
 - Intégrer une présentation de DITT et de son programme DE LUTTE ANTI CYBERCRIMINALITE.
 - Avoir des redirections vers le site du programme sur d'autres sites sœur. Des redirections vers les réseaux sociaux est importante également.
 - Avoir une interface admin facile à gérer : prévoir une période de formation des équipes DITT par le prestataire retenu sur l'interface de gestion du site.

11.4 Backoffice & gestion du site

L'admin (ou toute personne) qui va gérer le site, doit pouvoir le faire sans avoir de compétences techniques.

L'interface admin doit disposer :

- Actualisation des données : Espace administrateur avec gestion intuitive et facile du contenu texte, images, vidéos, documents. Si développement sur CMS, choisir un de qualité, évolutif et facile d'utilisation.
- Statistiques : l'admin doit avoir accès aux statistiques du site web (sexe, âge, navigateur, localisation, centre d'intérêt, visiteur habitué/nouveau visiteur, etc.)

N.B : Prévoir une formation des équipes par le prestataire sur le CMS qui sera utilisé

DEVIS QUANTITATIF ESTIMATIF

TERMINAUX					
N°	DESIGNATION	CARATERISTIQUE	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	MONTANT
1	TERMINAUX				
01.1	PC AGENTS	LENOVO i5/ram 8GB/ ECRAN 20' led /us mouse/free dos/WIN 10	1		
01.2	CASQUE OPERATEUR	Sennheiser cc520	25		
01.4	PC POTABLE	LENOVO T 450 i7/ram 12GB/ ECRAN 20' led /us mouse/free dos/WIN 10	1		
01.5	TV Nasco	led 42" avec accessoire de fixations	2		
01.6	TV Nasco pour videosurveillance	led 24" et accessoire	1		
01.7	CANAL	ABONNEMENT Bouquet tv 2ans	12		
01.9	Novhill Hdmi	Novhill Hdmi Splitter 1x4 1 Entrée 4 Sorties 3D	1		
TOTAL TERMINAUX					-

N°	DESIGNATION	UNITES	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	MONTANT
2	AMENAGEMENT				
2.1	Dépose d'évier de cuisine existant	u	1		
2.2	Fermeture de l'orifice des claustras	m ²	1,7		
2.3	Revetement au sole en gerflexe	m ²	8,26		
2.4	Remise en état de l'etancheite de la baie existante (2,80 x 1,20)	ens	1		
2.5	Réaménagement des câbles électrique existant	ff	1		
2.6	Fourniture d'un split 1,5 cv	u	2		
2.7	Fourniture d'un Extincteur CO2 5Kg	u	3		
2.8	Fourniture de porte métallique blindée (1,00 x 2,10)	u	1		
2.9	Application de peinture vinylique sur le mur	m ²	26		
2.10	Application de peinture vinylique au plafond	m ²	8,7		
2.11	Application de peinture Glycéro ferronnerie et menuiserie bois	m ²	5		

2.12	Fourniture d'un rideau de fenêtre film adoucissant sur baie vitré	ml	2,8		
2.13	Frais de dépannage du Groupe Electrogène + Carburant le plein	Ens	1		
TOTAL 2					-
3	SECURITE PHYSQUE				
3.1	Système de Visiphone à l'enté principale	Ens	1		
3.2	Lecteur biométrique d'empreinte digital ou carte avec un relais intégré	u	1		
3.3	Lecteur d'enrollement ZX115 SC et ou RFID	u	2		
3.4	Le logiciel BiomAccess serveur assure les fonctions suivantes: Gestion des individus. • Enrôlement à distance automatique à la création d'individu. • Gestion des groupes, sites et portes. • Gestion des tranches horaires. • Traçabilité des événements. • Recherches multicritères. • Surveillance avec visualisation des événements en temps réel. • Sauvegarde de la base d'empreintes du lecteur. • Interface avec logiciels tiers	u	1		
3.5	Logiciel BiomAccess client	u	1		
3.6	Ventouse en applique 300kg avec contact Hall et LED et accessoires de fixation	u	2		
3.7	Ferme porte force 4, corps en fonte et carter en ABS. vitesse de fermeture réglable de 180° à 10° a coup final modulable par position du bras. ASSA ABLOY DC340 Ferme-porte	u	2		
3.8	Alimentation secourue 220v/12v 7A chargeur redresseur avec charge automatique.	u	2		
3.9	Serrure à pêne piston à rupture	u	2		
3.10	Bouton poussoir de sortie en applique pouvoir de coupure Contact:250V/10A Indice de protectionIP20	u	2		
3.11	Extincteur CO2 5Kg	u	2		
3.12	Camera dôme intérieur avec une fonction de pivotement automatique	u	3		
3.13	Camera dôme extérieure avec une fonction de pivotement automatique	u	1		
3.14	Alimentation électrique des caméras	u	1		

3.15	Enregistreur numérique à 16 voies looping sauvegarde	u	1		
3.16	Câble coaxial, type kx4/RG 213, impédance : 50Ω	m	200		
3.17	Câble électrique avec gaine rigide de section (3x1, 5mm ²)	m	200		
3.18	Câble de distribution FTP, 4 paires torsadées, écrantées. impédances:75Ω	m	100		
3.19	Accessoires d'installation	u	1		
3.20	Deplacement des equipement reseau et energie de la salle call center vers la nouvelle salle technique	Ens	1		
TOTAL 3					
TOTAL AMENAGEMENT ET SECURITE PHYSIQUE					
-					

LAN -WAN						
N°	DESIGNATION	CARACTERISTIQUE	UNITES	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	MONTANT
4	RESEAUX LAN ET WAN					
4.1	Switchs Accès Cisco 2960	Switch CISCO de 48 ports Gigabit	U	1		
4.2	Switchs Accès Cisco 2960	Switch CISCO de 24 ports Gigabit pour baie de stockage	U	2		
4.3	CISCO SMALL BUSINESS	WAP121 - Radio access point - 802.11b/g/n - 2.4 GHz - DC power	U	1		
4.4	Patch Panel DLINK 24 ports	Panneaux de brassage équipé de 24 ports	U	2		
4.5	Legrand	Moulure compartimenté (x 2) 50x132	m	50		
4.6	Legrand	Prise informatique RJ45 encastrée dans moulure	U	4		
4.7		Prise électrique encastrée dans moulure	U	4		
4.8		Prise électrique ondulée encastrée dans moulure avec detrompeur	U	4		
4.9		Cordon de descente poste de travail	U	5		
4.10		Cordon de descente coffret	U	5		
4.11		Cable reseau blindé FTP categorie 6	m	200		

4.12		Cable électrique HG1000	m	70		
4.13	Legrand	Disjoncteur DPN VIGI 30mA avec para-foudre	U	2		
4.14	Legrand	Connecteur RJ45	U	10		
4.15		Accessoires d'installation reseau electrique et informatique	U	1		
4.16	Rack serveur ET equipement LAN ET WAN	Armoires pour serveur et LAN rackable 42U	U	1		
4.17		Armoires pour serveur et LAN rackable 12U	U	1		
4.18	Serveur Dell	Serveur Dell power edge R720	U	1		
4.19	Routeur	CISCO 1921	U	1		
4.20	Clavister firewall	E80+LICENCE PRO 3 ANS	U	1		
4.21	Baie de stockage DELL	Format : Rack 2U,Baie de disques MD3200 Autonome,Double Controleur SAS 6Gbits ,Disques Durs : 12 x 300GB SAS 15K Hot Plug,Double Alimentation Redondante,Controleur SAS 6Gbits DELL,Kit Rails DELL Inclus	U	1		
4.22	Air live (DITT vers Interpol)	Lien Interco Interconnexion PC et SC raccordement FH 4.9-6Ghz Base Station AIR MAX DUO LITE Antenne WAE-5018 PA Câbles RG 213 + Deux pylones ST 15 de 18m et leur mise à la terre	Ens	1		
4.23		Abonnement internet 01 an de 08 Mo pour 55 utilisateurs (routeur ISP)	U	1		
4.24	APC	Multiprise APC parasurtenseur 5 trous	U	2		
TOTAL LAN -WAN HT						-

LICENCES							
N°	DESIGNATION	CARACTERISTIQUE	UNITES	QUANTITE	PRIX UNITAIRE	MONTANT	
5							
5.1	Veeam backup	Logiciel et agent de sauvegarde		1			
5.2		Licence Antivirus 1 poste		25			
5.3		Licence Antivirus serveur Endpoint		3			
5.4		MINITEL/Licence XCALLY OMNI MOTION en option des push Reseau sociaux licence perpetuelle pour agent /OU AUTRES		20			
5.5		Licence XCALLY de mise à jours annuelle/ MINITEL / OU AUTRES		20			
5.6	Windows 2012 DATA CENTER	licence par CPU PHYSIQUE (2CPU)		1			
5.7		Mise à jour du site web		1			
5.8		Formation sur XCALLY		1			
	TOTAL LICENCES HT						-

RECAP DQE	MONTANT
TERMINAUX	-
AMENAGEMENT	-
LANT ET VLAN	-
LICENCE	-
Innstation , configuration , Test et Formation XCALLY (Formateur étranger)	
TOTAL GENERAL	-

FICHE D'ÉVALUATION

Critères d'évaluation technique

Récapitulatif des critères d'évaluations des propositions techniques		Note Maximum	Sociétés				
			A	B	C	D	E
1	Expertise / Fiabilité /Administrative	50					
2	Contenu de l'offre / Méthodologie	150					
3	Produits & services offerts	200					
4	Capacités matérielles & Financière	100					
5	Personnel/Disponibilité/Support Technique	200					
		700					

Critères d'évaluation	Note plafond	Sociétés				
		A	B	C	D	E
1. Expertise / Fiabilité de la société	50					
1.1. Réputation générale du prestataire.	5					
1.2. Références clients (Organisations internationales, Ambassades, etc.).	10					
1.3. Expérience dans des projets similaires : Nombre sites installés à préciser.	15					
1.4. Nombre d'années d'expérience dans le domaine de service LAN ET WAN.	20					
2. Contenu de l'offre / Approche méthodologique proposée.	150					
2.1. Bonne compréhension des TDR / l'offre répond-elle aux TDRs (technologie utilisée, vitesse de la bande passante, type de liaison)	100					
2.2. Tous les importants aspects de la mission ont-ils été abordés et suffisamment détaillés ?	35					
2.3. La proposition est-elle claire, et la succession des activités (chronogramme) est-elle logique, réaliste et augure-t-elle suffisamment d'une bonne exécution du projet?	15					

3. Produits et services offerts	200					
✓ 3.1. Complétude de l'Offre / Qualité des services et produits offerts	75					
3.2. Qualité des équipements proposés	20					
3.3. Équipement standards Certifié /facilement remplaçable	5					
3.4. Qualité du service (SAV) : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Call center : (Service Technique) ✓ Helpdesk logiciel, ✓ logiciel de monitoring de la bande passante. 	100					
4. Capacités matérielles & Financières	100					
4.1. Disponibilité ou capacité financière prouvée à acquérir le matériel minimum requis (modem, routeur et autres...)	50					
4.2. Capacité à fournir une alternative (backup) en cas de coupure de la liaison FH vers le site DITT Danga	50					
5. Personnel/Disponibilité /Support Technique	200					
5.1. Nombre d'employés affectés au service lors de l'installation et après l'installation	10					
5.2. Compétences et Savoir-faire (CV des spécialistes responsables de l'installation et du support technique)	20					
5.3. Expérience professionnelle similaire des spécialistes responsables de l'installation et du support technique (au moins 2 ans)	20					
5.4. Certificat Clavister (2)	75					
5.5. Expérience en CRM	75					
TOTAL GENERAL	700					