

RFQ 49-2020

Acquisition et l'installation d'une solution de centre d'appels Au profit de l'ONDH

Questions et réponses relatives à cette demande de cotation.

1. Dans la page 6 : vous parlez d'un IPBX en appliance VM avec une redondance active/active sans coupure de voix. Alors que dans le descriptif technique, vous avez mis un descriptif d'une gateway avec cartes. Alors que la gateway seule ne supporte pas la redondance active/active.
 - Voulez-vous une solution redondante avec deux VMWares (active/active) ou bien juste une gateway ?

Réponse : Nous voulons une solution Gateway uniquement.

2. Le descriptif du IPBX dans la page 11 : Central téléphonique IPBX hybride : 01, est un descriptif d'une seule gateway qui est Avaya IP Office 500 V2.
 - Est-ce que vous voulez juste une offre en Avaya ou nous pouvons vous proposer une autre marque reconnue mondialement et très robuste ?

Réponse : La concurrence est ouverte.

3. Le nombre de ligne n'est pas précisé, vous avez parlé d'une capacité de 30 lignes extensibles : RTC Analogique, PRI/T1, et SIP.
 - Il faut nous préciser le nombre de lignes par type. Chaque type de lignes nécessite des cartes ou des licences spécifiques.

Réponse : Actuellement, le maitre d'ouvrage dispose de deux lignes analogiques (14 SDA) et envisage d'acquérir une ligne téléphonique IP groupée 15 lignes en accès primaire.

4. Dans les pages 3-4 dans **Spécifications de la solution**, vous avez abordé :
 - Enregistrement de l'appel automatique ou sélectif
 - Moteur d'appel automatique ou manuel
 - Campagnes d'appel sortantes

Réponse : Ces fonctionnalités ont été évoquées dans la solution logicielle qui gère tout (enregistrement, appels, gestion. etc.).

5. Alors que dans les **CARACTERISTIQUES TECHNIQUES et le bordereau des prix vous ne parlez plus de ces applications (Enregistrement et appels sortants)**

- Merci de nous préciser si vous voulez ces deux modules. Si oui on a besoin de plus de détails de votre besoin (Enregistrement des appels « entrants, sortants, interne ?..) et enregistrement voix ou/et écran ?

Réponse : Nous avons besoin d'enregistrer les appels entrants et sortants.

6. Pouvez-vous fournir plus de détails concernant les compagnes des appels ? (mode de composition, base de données, liste des contacts, compétences des agents. Etc.)

Réponse : Nous sommes ouverts pour des propositions optimales.

7. Vous avez parlé de 15 agents et un superviseur,

- Est-ce que le superviseur n'aura pas de poste ni de casque ni de soft phone ? Dans le bordereau vous parlez de juste une quantité de 15.

Réponse : Le superviseur fait partie de l'équipe sauf qu'il a plus de fonctionnalités additives pour administrer et gérer le centre d'appel. Sur le plan des accessoires, il est compté parmi les 15.

8. Quel est le montant de la caution demandée ?

Réponse :

A/ le Cautionnement provisoire :

Le cautionnement provisoire est de l'ordre de 10.000 dh.

B/ le Cautionnement définitif :

Le cautionnement provisoire sera transformé en cautionnement définitif. Le soumissionnaire retenu est appelé à effectuer cette transformation.

Le cautionnement définitif reste affecté à la garantie des engagements contractuels du soumissionnaire retenu jusqu'à la réception définitive totale des prestations, prononcée à la fin de la durée du marché.