



**CAHIER DES CHARGES**

**FOURNITURE DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS TERRESTRES**

# SOMMAIRE

---

<b>Sommaire</b>	<b>2</b>
<b>1 PRESENTATION du projet</b>	<b>3</b>
1.1 Introduction (OIF)	3
1.2 Objet du marché	3
1.3 Niveau d'exigence sur les solutions fournies	3
<b>2 Organisation du projet</b>	<b>5</b>
2.1 Phase de déploiement des services	5
2.1.1 Gouvernance	5
2.1.2 Réunion de lancement	5
2.1.3 Le comité opérationnel	5
2.2 Phase de maintien en conditions opérationnelles des services	6
2.2.1 Gouvernance	6
2.2.2 Le comité de pilotage	6
2.2.3 Résolution des incidents	7
<b>3 PRESTATIONS ATTENDUS</b>	<b>8</b>
3.1 Description de l'existant	8
3.1.1 Accès opérateurs	8
3.1.2 Infrastructure téléphonique	8
3.2 Services attendus	8
3.2.1 Spécifications des services attendus	8
3.2.2 Services optionnels	10
3.3 Spécifications des prestations attendues	10
3.3.1 Migration	10
3.3.2 Vérification de service régulier	11
3.3.3 Maintien en conditions opérationnelles	12
3.4 Engagements de qualité de service.	13
3.4.1 Délais contractuels	13
3.4.2 Délais d'exécution	13
3.4.3 Taux de disponibilité global	14
3.4.4 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)	14
3.4.5 Processus de signalement des incidents	14
3.4.6 Suivi des incidents	15
3.4.7 Résolution des incidents	16
<b>4 Dossier de réponse</b>	<b>17</b>
4.1 Présentation commerciale et technique	17
4.2 L'offre financière	17
4.3 Projet de mise en œuvre	17
4.4 EVALUATION BUDGETAIRE	18
4.4.1 Durée du contrat	18
4.4.2 Prix des prestations	18
4.4.3 Cadre contractuel	18
4.4.4 Modalités de réponse	18

# 1 PRESENTATION DU PROJET

---

## 1.1 INTRODUCTION (OIF)

---

L'Organisation Internationale de la Francophonie (OIF) est un organisme de coopération multilatérale dont l'activité principale est la réalisation d'actions de coopération dans les pays de l'espace francophone. Pour la mise en œuvre de ses actions, les activités de l'OIF sont menées sur son siège à Paris et sur plusieurs unités hors de son siège, à savoir :

- Quatre représentations permanentes : à Addis-Abeba, auprès de l'Union africaine et de la Commission économique de l'Afrique de l'ONU (RPUA); à Bruxelles, auprès de l'Union européenne (RPUE); à New York (RPNY) et à Genève (RPG), auprès des Nations unies ;
- Cinq bureaux régionaux : à Lomé (BRAO), à Libreville (BRAC), à Hanoï (BRAP), à Port-au-Prince (BRECAL), à Bucarest (BRECO) et à Tananarive (BROI) ;
- Un Institut de la Francophonie pour le Développement Durable au Québec (IFDD) ;
- Un Institut de la Francophonie pour l'Education et la Formation à Dakar (IFEFF).

## 1.2 OBJET DU MARCHÉ

---

La présente consultation a pour objet la fourniture des prestations de Télécommunications terrestres pour l'ensemble des sites de l'OIF en France, et notamment la fourniture d'accès opérateurs « Voix ».

**Le marché comprend également les prestations de maintien en conditions opérationnelles et de maintenance** associées à l'ensemble de ces fournitures.

Les prestations nécessaires à la mise en œuvre, la migration, la surveillance, la maintenance et les corrections nécessaires dans les délais contractuels ainsi que la mise à disposition de tableaux de bord sont incluses dans cette consultation.

Le contrat sera signé pour une période d'un (1) an. Il est susceptible d'être renouvelé pour des périodes identiques jusqu'à quatre (4) fois par avenant, si les prestations fournies ont été exécutées de manière satisfaisante.

## 1.3 NIVEAU D'EXIGENCE SUR LES SOLUTIONS FOURNIES

---

Les principaux objectifs visés par le présent marché sont :

- Le choix de solutions techniques les plus simples et les plus performantes garantissant un haut niveau de services et un minimum de coûts induits ;
- La garantie d'un service de qualité s'appuyant sur des solutions techniques pérennes et sécurisantes ;
- La maîtrise globale des dépenses des abonnements et le contrôle des facturations en général ;

- Des performances économiques par rapport à la situation actuelle.

De façon générale, le SOUMISSIONNAIRE choisira de présenter son offre dans le cadre d'un mémoire technique qui lui semble approprié aux besoins exprimés. Cependant, le mémoire technique du SOUMISSIONNAIRE devra faire ressortir de façon claire les points suivants :

- La conformité de la solution proposée en regard des besoins et des attentes exprimés ;
- La pertinence de la démarche de mise en service : adéquation des moyens humains et matériels aux exigences de planning et de qualité de réalisation de l'OIF ;
- L'aptitude du TITULAIRE, à assurer un service et une maintenance cohérents avec les exigences de continuité de service décrites dans le présent appel d'offre ;
- La pertinence technico-économique de son offre.

## 2 ORGANISATION DU PROJET

---

### 2.1 PHASE DE DEPLOIEMENT DES SERVICES

---

#### 2.1.1 Gouvernance

---

Le TITULAIRE nomme un **Chef de Projet**, qui est l'interface de l'OIF pendant la totalité du délai entre la commande et la vérification de bon fonctionnement. Ce chargé de projet est en charge :

- D'informer sur l'avancement des opérations, sur demande de l'OIF ;
- De prendre tous les contacts techniques et administratifs avec l'opérateur sortant, qui assurait le service à remplacer. Cette coordination a notamment pour objet de garantir la continuité de la production contre toute rupture du service antérieur ;
- De prévenir l'OIF de la mise à disposition du service installé. Cette mise à disposition est effective lorsque le TITULAIRE garantit à l'OIF qu'il a procédé à ses propres tests de conformité du service, dans les mêmes termes techniques que la demande exprimée dans le dossier de consultation ;
- De coordonner les ressources devant participer aux essais et mesures nécessaires sur les équipements du TITULAIRE, lors de la Vérification d'Aptitude au Bon Fonctionnement (VABF), qui sanctionne le service fait.

#### 2.1.2 Réunion de lancement

---

Dès la notification du marché, une réunion avec le TITULAIRE et le(s) représentant(s) de l'OIF sera initialisée afin de mettre au point et de valider le périmètre.

Lors de cette même réunion, il sera fixé :

- La procédure et la date de migration ;
- La date de fin de la vérification de service régulier ;

La réunion fera l'objet d'un procès-verbal rédigé par le TITULAIRE.

#### 2.1.3 Le comité opérationnel

---

Le Chef de projet du TITULAIRE organisera une réunion de suivi opérationnel qui se déroulera à la fin de la vérification de service régulier dans les locaux de l'OIF ou par téléconférence/visioconférence au choix de l'OIF.

Les comités de suivi opérationnel réunissent le chef de projet du TITULAIRE et le chef de projet de l'OIF. Des interlocuteurs experts pourront être présents si besoin.

Pourront être traités dans cette réunion :

- l'arbitrage sur tel ou tel point de décision de nature opérationnel ;
- l'examen critique des prestations effectuées depuis la réunion précédente ;

- le suivi et l'examen des indicateurs et tableaux de bord, ainsi que les décisions d'actions correctrices ;
- l'examen des problèmes rencontrés par l'OIF ou le TITULAIRE dans l'exécution du marché.

Le compte rendu de réunion sera établi par le Chef de projet du TITULAIRE et soumis à l'OIF pour approbation, sous 2 jours ouvrés. L'OIF pourra effectuer des remarques sur ce compte rendu jusqu'à la date de la prochaine réunion du même type : sans remarque d'ici cette réunion, le compte rendu sera considéré comme tacitement validé.

## 2.2 PHASE DE MAINTIEN EN CONDITIONS OPERATIONELLES DES SERVICES

---

### 2.2.1 Gouvernance

---

**Afin de permettre de suivre au mieux de l'exécution du marché, il est demandé aux SOUMISSIONNAIRES de désigner nommément un Référent Unique, qui sera l'interlocuteur privilégié des donneurs d'ordre et des services de L'OIF sur tous les aspects techniques, commerciaux ou d'organisation.**

Cet interlocuteur est en mesure à tout moment de transmettre l'intégralité des données relatives au marché, et notamment :

- Les pièces constitutives du marché ;
- L'ensemble des documentations techniques et commerciales;
- Les éléments relatifs à la facturation détaillée des services depuis le début du contrat.

Cet interlocuteur doit pouvoir :

- Répondre sur l'ensemble des points techniques adressés sous 24h après la réception de la question ;
- Le cas échéant, rediriger la question vers un spécialiste du TITULAIRE pour une réponse sous 72h au maximum.

En cas de changement d'interlocuteur, le TITULAIRE s'engage à proposer sous deux semaines à l'OIF, un nouvel interlocuteur qui devra détenir un même niveau de compétences et d'expérience, afin d'assurer une continuité du service dans les meilleures conditions.

### 2.2.2 Le comité de pilotage

---

Le Chef de projet du TITULAIRE organise des réunions de suivi général et des grands jalons du projet dénommées comité de pilotage. **Ces réunions se déroulent trimestriellement** dans les locaux de la DSI.

Les comités de pilotage réunissent le chef de projet du TITULAIRE, le chef de projet de l'OIF, le Sous-Directeur en charge des SI de l'OIF ainsi que d'autres intervenants qui participent de près ou de loin à la fourniture des services contractualisés et à la gouvernance.

Pourront être traités dans les réunions :

- Les indicateurs d'activités ;
- L'arbitrage sur tel ou tel point de décision de nature stratégique ou financier.

Le compte rendu de réunion sera établi par le Chef de projet du TITULAIRE et soumis à l'OIF pour approbation, sous 2 jours ouvrés. L'OIF pourra effectuer des remarques sur ce compte rendu jusqu'à la date de la prochaine réunion du même type : sans remarque d'ici cette réunion, le compte rendu sera considéré comme tacitement validé.

- La clôture ou la résolution d'un incident n'est effective qu'à la réception de la confirmation de bon fonctionnement par l'établissement donneur d'ordre.

Le comité de pilotage comprend une présentation des points suivants par le référent unique:

- Pour chaque incident non clos, le référent unique fait un point sur le processus de résolution en cours et les éventuelles escalades techniques ;
- La liste des incidents clos et résolus dans les délais et hors délais ;
- Le suivi des indicateurs de disponibilité du service, pour examen contradictoire avec les services de l'OIF.

### **2.2.3 Résolution des incidents**

---

Le TITULAIRE a en charge la résolution des incidents de fonctionnement signalés par l'OIF, par tout moyen, ou détecté par les services du TITULAIRE.

Le rétablissement nominal du service est acquis par la clôture de l'incident par l'OIF. L'OIF pourra procéder à tout test et mesure permettant de valider que le service nominal est rendu.

**A l'issue de la clôture de l'incident, l'OIF a la possibilité, dans les 8 heures ouvrées, de rouvrir le même incident, en cas de réapparition du même dysfonctionnement pour les mêmes lignes ou pour les mêmes services.**

## 3 PRESTATIONS ATTENDUES

### 3.1 DESCRIPTION DE L'EXISTANT

#### 3.1.1 Accès opérateurs

L'OIF dispose actuellement de plusieurs contrats couvrant l'ensemble des sites suivants à Paris :

Site	Accès primaire	Accès de base	Internet Pro Fibre optique (Service triple Play)	Ligne analogique
SIEGE 19-21 Avenue Bosquet	3 * T2			10 lignes
RESIDENCE S.G 3 Avenue Bosquet		1 T0	1 ligne	
GAGNY				1 ligne

#### 3.1.2 Infrastructure téléphonique

Les accès T2 du siège sont actuellement connectés sur une Mediagateway AVAYA.

## 3.2 SERVICES ATTENDUS

### 3.2.1 Spécifications des services attendus

#### 3.2.1.1 Fourniture d'accès

Il est demandé au SOUMISSIONNAIRE de fournir les accès suivants en remplacement des accès existants :



Site	Accès primaire	Accès de base	Internet Pro Fibre optique (Service triple Play)	Solution VOIP
SIEGE 19-21 Avenue Bosquet	3 * T2			10 lignes
RESIDENCE S.G 3 Avenue Bosquet		1 T0	1 ligne	
GAGNY				1 ligne

### 3.2.1.2 Attribution des numéros d'abonnés :

Le TITULAIRE devra **assurer le maintien du plan de numérotation** actuel sur l'ensemble des sites.

### 3.2.1.3 Acheminement des communications entrantes

L'acheminement des communications téléphoniques entrantes devra être pris en charge en SDA. L'acheminement des communications téléphoniques entrantes devra permettre de proposer les services complémentaires suivants :

- Groupements de lignes sur un même numéro ;
- Sélection Directive à l'Arrivée (SDA) ;
- Présentation de l'appelant ;

### 3.2.1.4 Acheminement des communications sortantes

Le SOUMISSIONNAIRE devra acheminer les communications téléphoniques sortantes à partir des sites de l'OIF vers tout correspondant téléphonique terrestre ou mobile et ce quel que soit l'opérateur de rattachement ainsi que vers :

- les services spéciaux (Audiotel, etc.) ;
- les services d'urgence ;
- les services des renseignements téléphonés ;
- les services vocaux (support des codes de touches DTMF obligatoire).

### 3.2.1.5 Point de raccordement aux réseaux opérateurs

Le SOUMISSIONNAIRE devra disposer de plusieurs points de raccordement aux réseaux opérateurs de téléphonie fixe et mobile afin de mettre en relation les utilisateurs de l'OIF avec tout correspondant téléphonique terrestre ou mobile et ce quel que soit l'opérateur de rattachement.

La fourniture de ces points des raccordements aux réseaux opérateurs fait partie intégrante des prestations demandées. **Le SOUMISSIONNAIRE devra décrire précisément leur modalité, leur nombre et leur capacité et ce pour chaque opérateur.**

## 3.2.2 Services optionnels

---

### 3.2.2.1 Trunk SIP (option)

---

Le SOUMISSIONNAIRE proposera un accès Trunk SIP en remplacement potentiel de l'ensemble des accès primaires T2 du siège.

Le SOUMISSIONNAIRE devra détailler dans son mémoire justificatif :

- les caractéristiques techniques du service proposé ;
- les moyens d'accès et débits ;
- les modalités de mise en œuvre ;
- les prérequis techniques d'intégration et de certification avec l'infrastructure téléphonique de l'OIF. Ainsi que les prérequis techniques pour une communication de qualité optimale.

Le TITULAIRE devra indiquer la liste des équipements SIP validés sur sa proposition technique, les modèles et les versions certifiées.

Le TITULAIRE devra anticiper toutes les technologies de raccordement nécessaires permettant de fournir le service attendu par l'OIF.

## 3.3 SPECIFICATIONS DES PRESTATIONS ATTENDUES

---

### 3.3.1 Migration

---

#### 3.3.1.1 Objet

---

Cette phase consistera à réaliser la migration de chaque site:

- Bascule sur les nouveaux accès opérateurs du TITULAIRE (incluant le portage des numéros) ;

Protocole de bascule proposé :

- Les bascules auront lieu impérativement entre 12h et 14h chaque jour ouvré ;
- A 13h00, si la bascule ne peut être validée, la procédure de retour arrière sera enclenchée par le TITULAIRE afin de rétablir les services antérieurs ;
- De 14h à 15h le TITULAIRE surveillera la qualité de service de la ligne ;
- A 15h si des problèmes de qualité ou de performances perturbant les utilisateurs sont constatés la question de retour arrière sera soumise par le TITULAIRE à l'OIF. Dans l'affirmative les services antérieurs seront rétablis au plus tard à 16h00 .

**L'OIF attend que le TITULAIRE travaille en étroite collaboration avec l'opérateur sortant pendant cette phase.**

Le SOUMISSIONNAIRE précisera avec clarté l'organisation retenue pour cette phase en spécifiant la durée et les nombres d'interventions.

### **3.3.1.2 Echéance et livrables**

---

- Démarrage : A définir conjointement avec l'OIF.
- Fin de phase : 01 juillet 2019.

## **3.3.2 Vérification de service régulier**

---

### **3.3.2.1 Objet**

---

La Vérification de Service Régulier sera une période dévolue à la recette définitive aux installations réalisées en phase amont de projet. Cette période devra démontrer et prouver les capacités dynamiques des installations et des services associés à répondre aux besoins et ce pendant des conditions réelles d'utilisation. La recette définitive se prononcera à l'issue de cette période sur avis positif de l'OIF.

Pendant cette période les installations devront être éprouvées dans un contexte de production en gardant le même niveau de qualité de service défini dans le marché. Le TITULAIRE s'attachera également à mesurer pendant la période de Vérification de Service Régulier, les points suivants :

- la disponibilité des services ;
- la performance globale des installations en regard de la montée en charge.

Le TITULAIRE proposera sa stratégie de mesure afin de valider la disponibilité et les performances de son installation. Les incidents, pannes, anomalies ainsi que leur durée seront consignés dans un cahier d'incidents. Ce cahier sera ouvert pendant la période de VSR, et sera utilisé pour déterminer si l'installation répond aux exigences du cahier des charges. Ces informations seront transmises au TITULAIRE. Ce cahier ne devra contenir aucun point en suspend au moment de la fin de la période de VSR. Si le bilan de la période de VSR est satisfaisant par l'atteinte des objectifs du présent marché, la recette définitive du système est prononcée au plus tard deux semaines après la fin de la période. Si le bilan n'est pas jugé satisfaisant, la recette définitive est ajournée.

Le TITULAIRE devra mettre à niveau l'installation à ses frais, sous 15 jours. Au-delà, il encourt les dispositions mises à cet effet. L'OIF est seul juge pour apprécier le fond des difficultés rencontrées et prendre la décision de l'application. Une fois les corrections apportées par le TITULAIRE, la période de vérification de service régulier est prolongée d'une durée adaptée aux causes initiales au minimum d'un mois. La recette définitive se prononce après cette nouvelle période de VSR si les conditions sont remplies. Le TITULAIRE fournira une liste exhaustive des modifications de l'installation qui impliquent une validation de sa part pendant la période de Vérification de Service Régulier.

Le TITULAIRE validera toutes les modifications d'architecture pendant cette dernière période. Les déplacements sur site seront à sa charge.

La régularité du service s'observera, à partir du jour où les éléments ont été déclarés aptes, pendant la période de VSR définie.

### **3.3.2.2 Echéance et livrables**

---

- Démarrage : fin de la phase de migration sur chaque site ;
- Durée de cette phase : 1 mois pour chaque site ;
- Livrables :
  - Cahier d'incidents actualisé sur la période ;
  - Catalogue des Coûts/minute des communications vers toutes les destinations sous format Excel ;
  - PV de recette définitive.

### **3.3.3 Maintien en conditions opérationnelles**

---

#### **3.3.3.1 Services de gestion**

---

Le SOUMISSIONNAIRE proposera une solution de type Extranet permettant de gérer de façon sécurisée par la DSI de l'OIF :

- Les bons de commandes en ligne :
  - Commande d'accès (T2, T0, VOIP...) ;
  - Commande de canaux Trunk SIP éventuellement ;
  - Commande de bascule de SDA d'un site à l'autre ;
  - Souscription aux services optionnels gratuits et / ou payants.
- Le suivi de la facturation en ligne pour chaque SDA, avec la possibilité de récupérer les données sous format Excel ;
- Le service d'analyse en ligne des communications :
  - Accès aux données détaillées des communications ;
  - Possibilité de faire des requêtes, paramétrables, sur ces données (date et durée de chaque appel, destinations, numéro appelé...).
- Le suivi des incidents signalés, avec une possibilité de visualisation simple par plage de date des informations suivantes :
  - Identifiant d'incident ;
  - Horodatage de signalement de l'incident ;
  - Description sommaire ;
  - Statut de résolution (horodatage de clôture, date prévue de résolution).

#### **3.3.3.2 Reporting technique**

---

Le TITULAIRE devra être en mesure de fournir sous forme électronique des rapports mensuels contenant à minima les statistiques suivantes :

- Trafic global par jour ;
- Trafic émis par destination et reçus mensuellement pour chacun des sites ;
- Le taux de charge (pointes et moyennes journalières avec possibilité d'obtenir le détail d'une journée particulière) ;

- Le taux d’erreurs (pointes et moyennes journalières avec possibilité d’obtenir le détail d’une journée particulière) ;
- Et de manière globale :
  - durée maximale d’Indisponibilité cumulée par site et par mois ;
  - taux de disponibilité global par mois ;
  - nombre maximum d’indisponibilité par site et par mois.

**Le SOUMISSIONNAIRE devra présenter dans son mémoire justificatif la nature et l’étendue des tableaux de bord qui pourront être proposés de base dans le cadre du marché et sa capacité de personnalisation.**

### 3.3.3.3 Reporting managérial

L’OIF demande expressément à ce que le TITULAIRE fournisse **un rapport de synthèse managérial sur le suivi de sa prestation (aspects techniques et économiques) et le respect de ses engagements de services.**

Ce rapport devra faire apparaître les évolutions sur 13 mois glissants de l’ensemble des indicateurs et souligner les tendances.

## 3.4 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE.

### 3.4.1 Délais contractuels

Le TITULAIRE devra s’engager sur les délais contractuels suivants.

**Le SOUMISSIONNAIRE devra détailler dans son mémoire les moyens de contrôle qui seront mis en œuvre dans le cadre de ce marché ainsi que les rapports nécessaires au contrôle des engagements qui seront fournis périodiquement.**

### 3.4.2 Délais d’exécution

Les délais courent à compter de la date de commande ou de confirmation du service de la part de l’OIF.

Opération	Type	Délai
Ajout	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ajout d’un accès primaire</li> <li>▪ Ajout d’un accès de base</li> <li>▪ Ajout d’un service Triple Play sur fibre optique</li> <li>▪ Ajout d’un canal (Trunksip)</li> </ul>	5 jours

Modification de services	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Modification des services / de la configuration</li> </ul>	2 semaines
--------------------------	---	------------

Le SOUMISSIONNAIRE devra détailler dans son mémoire justificatif la prise en compte de ces délais et pourra apporter les compléments qu'il jugera opportun.

### 3.4.3 Taux de disponibilité global

La disponibilité globale de service est exprimée en pourcentage et ce sur la période d'évaluation considérée. Ce taux correspond au cumul mensuel du total des périodes d'indisponibilité du service de tous les sites rapporté à la durée d'observation. Ce taux, exprimé en pourcentage, est évalué en tenant compte de la fenêtre d'intervention respective de chaque site.

Pour l'ensemble de la solution de communication d'entreprise le taux de disponibilité attendu est :

Taux de disponibilité annuel garanti	Période d'évaluation de l'indicateur
99,95%	24h/24 7j/7

Les plages de maintenance ne sont pas comptées dans les temps d'indisponibilité tolérés.

Le SOUMISSIONNAIRE devra indiquer, dans sa réponse, **les pénalités** en cas de non-respect du taux de disponibilité.

### 3.4.4 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Le TITULAIRE devra s'engager à respecter les délais minimums suivants de remise en état de fonctionnement et ce sur la période d'évaluation considérée:

GTR	Période d'évaluation de l'indicateur
4 heures	24h/24 7j/7

Le SOUMISSIONNAIRE devra indiquer, dans sa réponse, **les pénalités** en cas de non-respect du délai minimum.

### 3.4.5 Processus de signalement des incidents

Cette section décrit la procédure générale applicable pour le signalement et la résolution des incidents.

### 3.4.5.1 Introduction

---

**Le service clients (ou support) du TITULAIRE devra être disponible 24h/24 et 7j/7, pour le signalement des incidents.**

Le TITULAIRE devra fournir à l'OIF un code d'accès privilégié au service clients (ou support) pour tout signalement d'incident.

Tout incident signalé fait l'objet d'une confirmation de prise en compte immédiate, envoyée par Fax et/ou par courriel au service de l'OIF en charge de l'exécution technique du marché.

Le service clients (ou support) doit accueillir les signalements d'incidents en langue française, sur un numéro de téléphone français non surtaxé en application de l'article 29 de la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs du 3 janvier 2008, et de l'article L.113-5 de la Loi de Modernisation de l'Economie du 4 août 2008. Il a à sa disposition tous les éléments de configuration technique des services déployés, ainsi que les conditions administratives diverses applicables au titre du présent marché.

Le service clients (ou support) peut être sollicité autant que de besoin pour le signalement d'incidents ou leur suivi par tout collaborateur préalablement désigné au sein de l'OIF.

### 3.4.5.2 Notification de la demande d'intervention

---

Dans tous les cas, le point de départ des délais mentionnés ci-après est l'heure de réception par le TITULAIRE de l'information du dérangement par tout moyen écrit (messagerie avec accusé de réception, ...). **Cette notification peut intervenir à tout moment : 24 heures / 4, 7 jours / 7.**

### 3.4.5.3 Périodes d'intervention sur site

---

Les périodes d'intervention du TITULAIRE devront se situer dans les plages de services suivantes :

- **Heures ouvrées et jours ouvrés ;**
- **Heures non ouvrées en cas de coupure de service nécessaire.**

La planification et la réalisation des travaux se feront après autorisation du ou des responsable(s) désigné(s) par l'OIF.

### 3.4.6 Suivi des incidents

---

Le TITULAIRE mettra à la disposition de l'OIF le récapitulatif des incidents par période, avec au minimum les champs suivants :

- Horodatage du signalement, description des symptômes, état de résolution (ouvert, en cours de résolution, résolu), horodatage de résolution ;
- La clôture ou la résolution d'un incident n'est effective qu'à la réception de la confirmation de bon fonctionnement par l'établissement donneur d'ordre.

Le comité de pilotage comprend une présentation des points suivants par le référent unique :

- Pour chaque incident non clos, le référent unique fait un point sur le processus de résolution en cours et les éventuelles escalades techniques ;

- La liste des incidents clos et résolus dans les délais et hors délais ;
- Le suivi des indicateurs de disponibilité du service, pour examen contradictoire avec les services de l'OIF.

### **3.4.7 Résolution des incidents**

---

Le TITULAIRE a en charge la résolution des incidents de fonctionnement signalés par l'OIF, par tout moyen, ou détectés par les services du TITULAIRE.

Le rétablissement nominal du service est acquis par la clôture de l'incident par l'OIF. L'OIF pourra procéder à tout test et mesure permettant de valider que le service nominal est rendu.

**A l'issue de la clôture de l'incident, l'OIF a la possibilité, dans les 8 heures ouvrées, de rouvrir le même incident, en cas de réapparition du même dysfonctionnement pour les mêmes lignes ou pour les mêmes services.**

Les accès au site à but de maintenance seront signalés par mail au responsable de l'OIF concerné, avec les éléments suivants :

- Nature de la panne à résoudre ;
- Signalement des services pouvant être coupés pendant l'intervention, avec la durée d'indisponibilité associée ;



## **4 DOSSIER DE REPONSE**

---

Ce chapitre présente de façon détaillée les attentes de l'OIF quant aux informations attendues du SOUMISSIONNAIRE.

Le SOUMISSIONNAIRE complétera le document de réponse joint au dossier de consultation (annexe 1.2-matrice de conformité). Il pourra argumenter et compléter ses réponses plus largement dans sa proposition commerciale, qu'il rédigera en français, conformément au cadre des réponses décrit dans la suite du document.

### **4.1 PRESENTATION COMMERCIALE ET TECHNIQUE**

---

Le Soumissionnaire fournira un dossier d'information synthétique de 10 pages maximum présentant :

- son entreprise et ses métiers ;
- son chiffre d'affaire global ;
- ses capacités techniques (Technologies utilisées, équipes techniques, ...) ;
- ses références de clients similaires (avec les coordonnées de clients à contacter : 2 minimum).

### **4.2 L'OFFRE FINANCIERE**

---

Une estimation de l'enveloppe budgétaire devra être directement complétée dans le bordereau de réponse financière joint (annexe 1.3).

### **4.3 PROJET DE MISE EN ŒUVRE**

---

Le SOUMISSIONNAIRE proposera une démarche projet complète et structurée et détaillera sa démarche de mise en œuvre de la solution de Téléphonie en précisant les points suivants :

- La démarche projet envisagée en détaillant le déroulement de la prestation ;
- Le planning envisagé en faisant apparaître les étapes majeures du projet ;
- Les moyens humains et techniques mis en œuvre ;
- Les prérequis pour la bonne réalisation de la mise en œuvre ;
- Les risques identifiés menaçant la bonne marche du projet et les plans d'actions envisagée par le SOUMISSIONNAIRE ;
- Les charges estimées pour l'OIF pendant les différentes étapes de la mise en œuvre pour permettre la mise en place du plan de charge interne.

En cas de sous-traitance, le SOUMISSIONNAIRE devra présenter dans sa réponse :

- Les prestations concernées par une sous-traitance ;
- Le / les sous-traitants.

## **4.4 EVALUATION BUDGETAIRE**

---

### **4.4.1 Durée du contrat**

---

Le contrat sera signé pour une période d'un (1) an. Il est susceptible d'être renouvelé pour des périodes identiques jusqu'à quatre (4) fois par avenant, si les prestations fournies ont été exécutées de manière satisfaisante.

### **4.4.2 Prix des prestations**

---

L'évaluation budgétaire devra être directement complétée dans le bordereau de prix prévu à cet effet.

### **4.4.3 Cadre contractuel**

---

Le prestataire présentera dans sa réponse un contrat type anonyme et sans prix et la convention de services associée.

### **4.4.4 Modalités de réponse**

---

Les questions techniques seront adressées par mail :

à [aof-02-2019@diffusion.francophonie.org](mailto:aof-02-2019@diffusion.francophonie.org)