



CAHIER DES CHARGES

FOURNITURE DE SERVICES DE TELECOMMUNICATIONS MOBILES

SOMMAIRE

Sommaire	2
1 PRESENTATION du projet	3
1.1 Introduction (OIF)	3
1.2 Objet du marché	3
1.3 Niveau d'exigence sur les solutions fournies	3
2 Organisation du projet	5
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
3 PRESTATIONS ATTENDUS	8
3.1 Description de l'existant	8
3.2 Fournitures attendues et Spécifications fonctionnelles et techniques relatives à la flotte mobile	8
3.2.1 Forfaits	8
3.2.2 Terminaux	8
3.2.3 Maintenance des terminaux	9
3.2.4 Portabilité	9
3.2.5 Perte ou vol	10
3.2.6 Déblocage de code PIN	10
3.2.7 Non publication de l'annuaire	10
3.2.8 Service de facturation seuil	10
3.2.9 Service de gestion de la flotte par le client	10
3.2.10 Service d'assistance aux utilisateurs	11
3.2.11 Déverrouillage du terminal	11
3.2.12 Couverture de réseau	11
3.2.13 Maintien en conditions opérationnelles	12
3.3 Engagements de qualité de service.	14
3.3.1 Délais contractuels	14
4 Dossier de réponse	16
4.1 Présentation commerciale et technique	16
4.2 L'offre financière	16
4.3 Projet de mise en œuvre	16
4.4 EVALUATION BUDGETAIRE	17
4.4.1 Durée du contrat	17
4.4.2 Prix des prestations	17
4.4.3 Cadre contractuel	17
4.4.4 Modalités de réponse	17

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 mobiles pour le personnel de l'OIF en France, et notamment la fourniture des terminaux et abonnements au réseau téléphonique mobile (MOBILE).

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 l'OIF ou du TITULAIRE.

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 ATTENDUS

3.1 DESCRIPTION DE L'EXISTANT

L'OIF possède actuellement 146 lignes mobiles composées de lignes voix et data, et une flotte principalement constituée de Smartphones et de tablettes.

3.2 FOURNITURES ATTENDUES ET SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES RELATIVES A LA FLOTTE MOBILE

3.2.1 Forfaits

L'OIF souhaite définir un nouveau périmètre fonctionnel ainsi que les modalités d'abonnements et forfaits associés.

Le SOUMISSIONNAIRE devra proposer les forfaits de communication suivants :

- Forfait « BASIC » voix 0 minutes avec facturation à la seconde dès la 1ere seconde + SMS facturé à l'unité, sans MMS, sans Data ;
- Forfait illimité voix & SMS (France) ;
- Forfait illimité voix & Data (Europe) ;
- Forfait illimité Data 4G (France) ;
- Forfait illimité Data 4G (Europe) ;
- Forfaits optionnels (voix & data depuis l'international) pour les terminaux mobiles lors des déplacements à l'international ;
- Forfaits optionnels (uniquement data depuis l'international) pour les terminaux mobiles lors de déplacements à l'international.

En sus de la réponse aux besoins exprimés, le SOUMISSIONNAIRE est invité à présenter son catalogue de fournitures et de services associés.

3.2.2 Terminaux

Le SOUMISSIONNAIRE devra proposer une liste de terminaux correspondant aux besoins de l'OIF. Cette liste devra au minimum inclure :

- Des terminaux mobiles « Haut de gamme » et de gamme moyenne, de type Smartphone ;
- Des terminaux mobiles de type « Tablette ».

Le SOUMISSIONNAIRE fournira la grille complète des terminaux avec les coûts associés applicables dans le cadre de ce marché.

Les terminaux sont livrés en association avec les souscriptions ou renouvellements d'abonnements ou de manière indépendante sur demande de l'OIF. Sauf spécification contraire chaque fourniture comprend à minima :

- le terminal ;
- sa batterie ;
- son chargeur ;
- une oreillette ;
- une notice d'utilisation en français.

Le soumissionnaire fournira également sur demande de l'OIF tous accessoires assortis aux terminaux :

- Housses ;
- Batteries ;
- Chargeurs 220 Volts ;
- Chargeurs USB ;
- Oreillettes avec fils ou sans fils ;
- Kits d'installation en véhicules ;
- Chargeurs de batteries sur allume-cigare ;
- Kits USB Bluetooth pour PC.

La livraison des terminaux sera déterminée par l'OIF en fonction de ses besoins. En particulier, dans le cas où le TITULAIRE proposerait des conditions particulières relatives aux terminaux fournis lors de l'ouverture du marché ou de la souscription d'abonnements, la livraison des dits terminaux à l'OIF pourra être échelonnée aux mêmes conditions pendant toute la durée de la période de marché en cours.

3.2.3 Maintenance des terminaux

Le TITULAIRE assurera la maintenance des terminaux fournis (réparation ou échange).

Que ce soit en cas d'échange ou de réparation, **l'enlèvement et la restitution se feront sur le site de l'OIF.**

Le SOUMISSIONNAIRE devra présenter son catalogue de prestations de garantie et d'assurances pour les incidents matériels (panne du terminal, perte, vol, bris...)

3.2.4 Portabilité

La portabilité des numéros est garantie pour l'ensemble des utilisateurs de la flotte.

La portabilité des numéros devra s'effectuer sans rupture du service entre « l'Opérateur Cédant » et « l'Opérateur Releveur », ceci à la date de mise en exploitation et dans les délais impartis par la législation en vigueur.

3.2.5 Perte ou vol

En cas de perte ou de vol du terminal en service, l'OIF demande la **suspension de l'accès** par contact téléphonique et celle-ci est réalisée **sans délai et sans frais**.

3.2.6 Déblocage de code PIN

Le TITULAIRE s'engage à fournir l'ensemble des codes PUK concernant la flotte affectée à l'OIF. Néanmoins, le déblocage de codes (PUK) peut être demandé, par l'OIF, **de manière illimitée sans que cela donne lieu à facturation**.

Lors de la souscription d'un nouvel accès, le TITULAIRE a comme obligation de communiquer à l'OIF le code de déblocage (PUK) associé.

3.2.7 Non publication de l'annuaire

Le TITULAIRE du marché s'engage à conserver secrètes les identités des utilisateurs et à la non publication dans un quelconque annuaire sans le consentement expresse de l'OIF. Cette contrainte s'applique à tout moment y compris après la fin du marché.

3.2.8 Service de facturation seuil

Le TITULAIRE devra mettre en place un service de facturation seuil qui permettra de fixer un seuil de communication mensuel pour chaque ligne, prenant en compte toutes les communications voix et data en France et à l'étranger (roaming). Au-delà du seuil défini et implémenté, toute communication effectuée par l'utilisateur final devra être facturée sur le compte de l'utilisateur et les détails de communication doivent être envoyés à l'utilisateur.

3.2.9 Service de gestion de la flotte par le client

3.2.9.1 Existant

L'OIF ne dispose actuellement d'aucun outil de MDM (Mobile Device Management).

3.2.9.2 Service attendu

Le TITULAIRE devra mettre à disposition de l'OIF, un outil informatisé de gestion de la flotte de mobiles par le gestionnaire-client et permettant une mise à jour de l'OIF sur les données autorisées.

Les fonctions minimum accessibles sont les suivantes :

- Inventaire de la flotte de mobiles : Numéros, attributaires, forfaits ;
- Profilage des mobiles : Droits d'usage (numéros autorisés, SMS, MMS, heures d'utilisation, ...)
- Monitoring ;
- Gestion du roaming ;
- Déploiement automatisé d'applications ;

- ...

Le Soumissionnaire détaillera dans sa réponse les technologies qu'il envisage d'utiliser pour fournir les fonctionnalités demandées et indiquera les prérequis techniques.

Le Soumissionnaire devra proposer à l'OIF une formation sur l'outil de gestion de la flotte.

3.2.10 Service d'assistance aux utilisateurs

Le TITULAIRE assure une assistance téléphonique fonctionnant 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 en français.

Cette assistance doit être disponible pour les utilisateurs, les gestionnaires, mais aussi pour l'administrateur.

Pour tout incident signalé au TITULAIRE par l'OIF, un numéro d'incident sera délivré par le service d'assistance du TITULAIRE. A compter de la date et de l'heure d'appel de la personne publique, le délai d'intervention commence à courir et prend fin dès lors que l'OIF a constaté la remise en service.

Toutefois, toute suspension de ligne, tout renouvellement de carte SIM, tout ajout ou modification d'option, de service, toute extension d'accès (international ...) ne pourra être mise en place qu'à la demande expresse des gestionnaires de flotte via un accès protégé.

3.2.11 Déverrouillage du terminal

Le TITULAIRE du marché s'engage à fournir gratuitement la procédure de désactivation du mécanisme réservant l'usage du téléphone portable fourni à son seul réseau, procédure usuellement appelée « désimlockage » ceci dans un délai maximal de six mois suivant l'achat d'un terminal et dans tous les cas avant la fin du marché.

3.2.12 Couverture de réseau

L'offre du TITULAIRE devra porter sur une couverture régionale, nationale et internationale, et permettre l'accès aux services d'urgences.

L'OIF se réserve le droit d'effectuer des essais de couverture, notamment à l'intérieur des bâtiments de l'OIF et des bâtiments ou lieux considérés comme important au regard de ses responsabilités et d'opposer ses observations à celles du TITULAIRE.

En cas d'insuffisance de couverture constatée pendant l'exécution du marché sur des bâtiments ou lieux que l'OIF considère comme importants au regard de ses responsabilités, le TITULAIRE sera sollicité en vue de la mise en œuvre des moyens d'amélioration de la dite couverture.

En cas de réponse négative motivée de la part du TITULAIRE ou à un cout non acceptable par l'OIF au regard du marché, **l'OIF pourra opter pour la souscription d'un abonnement auprès d'un autre opérateur.**

3.2.13 Maintien en conditions opérationnelles

3.2.13.1 Services de gestion

Les soumissionnaires proposeront une solution de type Extranet permettant de gérer de façon sécurisée par la DSI de l'OIF :

- Les bons de commandes en ligne :
 - Commande de terminaux ;
 - Commande et activation de cartes SIM et d'abonnements ;
 - Souscription aux services optionnels gratuits et / ou payant.
- Les demandes et le suivi des demandes d'échanges ou de réparations (et exportables sous forme XLS ou CSV) ;
- Le suivi de la facturation en ligne, avec la possibilité de récupérer les factures reçues au format électronique, avec un historique de 13 mois glissants ;
- Un état des abonnements ou forfaits souscrits sous forme de XLS ou CSV ;
- Un état de taxation analytique détaillé sous forme de XLS ou CSV. Le contenu des fichiers est le suivant :
 - Numéro de poste appelant ;
 - Date, heure et minute de début ou de fin d'appel (au choix du TITULAIRE) ;
 - Numéro appelé avec l'extension des 4 derniers chiffres masquée ;
 - Type de communication (voix, data, sms/mms) ;
 - Identifiant de départ et de destination (pays) ;
 - Durée de l'appel (heure, minutes, secondes) ;
 - Détail des coûts de la communication (voix, data, video, sms, mms, ...), dans le forfait et hors forfait.
- Un récapitulatif des communications, en volume, en durée et en coût, vers les destinations fixes nationales, fixes internationales, mobile par opérateur, vers les numéros spéciaux, ...
- 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).

Un ou plusieurs gestionnaires seront définis comme les administrateurs de cet outil, et ils auront donc accès à l'ensemble des informations. Le TITULAIRE doit leur fournir un login et mot de passe.

Le TITULAIRE assurera la formation de l'administrateur et des gestionnaires pour l'utilisation de ce portail en ligne (précision à donner sur la durée de la formation et son contenu).

3.2.13.2 Reporting technique

Le **SOUSSIONNAIRE** 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.

3.2.13.3 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.

Ce rapport de synthèse mensuel sera fourni au format MS Powerpoint et ne devra pas dépasser 2 pages.

3.2.13.4 Résiliation des abonnements

Le TITULAIRE s'engage à ce que tout abonnement souscrit auprès de lui soit résiliable à tout moment sans préavis ni conséquences financières ou indemnités pour l'OIF, quelle que soit la date de souscription initiale de l'abonnement considéré.

Ces dispositions prévalent à concurrence de 20 % du parc. Les 80 % restants devant observer une période d'abonnement minimale à définir.

Les lignes souscrites en cours de marché devront pouvoir bénéficier des conditions de l'offre initiale du TITULAIRE.

Les accès souscrits en cours de marché seront résiliables de plein droit à la fin du présent marché.

3.2.13.5 Evolutions

Compte tenu de la forte évolutivité des offres et technologies, le TITULAIRE s'engage à proposer, dans la limite de l'objet du marché, tout nouveau service qui sera mis à disposition ultérieurement particulièrement des offres de transport de données ou offres de type voix ou multimédia.

3.2.13.6 Réversibilité

A l'issue du marché **et à la demande de l'OIF**, tous les abonnements et / ou forfaits en cours seront résiliés **à la date définie par l'OIF** quelles que soient leurs dates de mise en service, de prolongation et de modification de paramètres.

Pour permettre le bon déroulement du marché suivant, la portabilité des numéros sera préparée dès avant la fin du présent marché (délai d'anticipation : 1 mois).

3.3 ENGAGEMENTS DE QUALITE DE SERVICE.

3.3.1 Délais contractuels

Le TITULAIRE devra s'engager sur les délais contractuels suivants. Sauf autre mention les délais sont calendaires.

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.

3.3.1.1 Délais d'exécution

Opération	Type	Délai
Création de ligne / Mise à disposition du terminal	Création de ligne	4 heures ouvrés
	Portabilité d'un numéro	Selon législation en vigueur
	Activation d'une SIM	Immédiat
	Envoi d'une carte SIM	2 jours
	Envoi d'un terminal au catalogue en stock	2 jours
	Envoi d'un terminal au catalogue hors stock	2 semaines
Modification des services / de la configuration	Ajout, modification ou suppression d'option au catalogue sur une ligne d'abonné	Immédiat
Limitation ou suppression d'accès	Blocage SIM	Immédiat
	Blocage Data	Immédiat
	Blocage Voix International	Immédiat
	Blocage Data International	Immédiat
	Déblocage de code PIN	Immédiat

Le SOUMISSIONNAIRE devra détailler dans son mémoire justificatif la prise en compte de ces délais et pourront apporter les compléments qu'ils jugeront opportun.

3.3.1.2 Taux de disponibilité global

La disponibilité globale de service correspond à la disponibilité globale des services de télécommunications considérés dans ce poste. Celle-ci 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 mobile le taux de disponibilité attendu est :

Taux de disponibilité mensuel garanti	Période d'évaluation de l'indicateur
99,9%	24h/24 7j/7

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

3.3.1.3 Garantie de Temps de Rétablissement (GTR)

Le TITULAIRE devra s'engager à respecter les délais¹ minimums suivants de remise en état de fonctionnement et ce sur la période d'évaluation considérée:

Problème ou anomalie	GTR	Période d'évaluation de l'indicateur
Bloquant : problème de service grave ayant une répercussion sur tous les utilisateurs; service indisponible ou inutilisable sans solution de secours;	2 heures	lundi au vendredi de 8 à 19 heures jours fériés exclus
Majeur : répercussion d'un incident sur un seul utilisateur ou nuisant gravement à la collaboration entre les utilisateurs (le produit ne fonctionne pas comme il le devrait et aucune solution de secours n'existe)	4 heures	lundi au vendredi de 8 à 19 heures jours fériés exclus
Mineur : incident disposant d'une solution de contournement.	8 heures	lundi au vendredi de 8 à 19 heures jours fériés exclus

La solution de contournement doit être provisoire et limitée dans le temps.

La qualification de la criticité des incidents lors de leur survenance est faite d'un commun accord entre le TITULAIRE et l'OIF.

¹ Les délais sont calculés à partir de l'enregistrement de la demande ou de l'incident. Ces délais ne tiennent pas compte des difficultés d'ordre majeur que pourrait rencontrer le TITULAIRE lors de ses déplacements (intempéries, grève, etc.).

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 2.2-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 2.3).

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